



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07789.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 9 de junio de 2023, constituido el Órgano Arbitral unipersonal por D. [REDACTED], empleado público y árbitro acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del Presidente de la Junta Arbitral, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido entre las partes, para que resuelva el litigio en defecto de un acuerdo.

El árbitro comprueba que constan debidamente notificadas a ambas partes la citada resolución, así como la fecha de la audiencia escrita, por lo que procede el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en duplicidad de facturas para el mismo punto de suministro donde [REDACTED] me ha cobrado dos veces la potencia contratada y la energía consumida en dos facturas cuyas fechas se solapan entre diciembre 2021 y enero 2022. La cantidad que reclama es "166,32 euro

Los escritos de la parte reclamante pueden resumirse en:

"...La primera factura, de 117,56 nº de contrato [REDACTED], CUPS [REDACTED], corresponde al contrato de obra que di de baja para pasar a contrato de luz definitiva. Cubre las fechas del 14/12/2021 al 18/01/2022. La segunda, de 299,85 nº contrato [REDACTED], CUPS [REDACTED], corresponde al nuevo contrato de luz definitiva. Cubre el periodo del 28/12/2021 al 21/01/2022. Como se ve, durante las tres semanas que van del 28/12/2021 al 18/01/2022 [REDACTED] me ha cobrado tanto por el contrato antiguo, de luz de obra, como por el nuevo, de luz definitiva. [REDACTED] no ha respondido satisfactoriamente a mi reclamación por esta doble facturación. Su primera carta, de 16 de febrero de 2022, se limita a constatar que las tarifas aplicadas se ajustan a las condiciones del contrato. La segunda, del 19 de abril de 2022, se alega que la distribuidora [REDACTED] les ha comunicado que efectuaron la baja cuando se lo notificó la comercializadora, sin reconocer que esa comercializadora es la propia [REDACTED] y no una tercera empresa. Es decir, la demora de comunicar la baja a [REDACTED] es responsabilidad de [REDACTED] y no mía.

El pasado 19/05/22 inicié un intento de mediación a través de la OCU, de la que soy miembro. Ayer, 15/7/22, la OCU me comunicó que [REDACTED] no ha respondido..."

En cuanto las pretensiones del reclamante indica "Considero que nunca se deberá cobrar dos veces por un mismo servicio; menos aún, cuando el motivo no es imputable al cliente, sino a la propia empresa que se beneficia de la doble facturación. La cantidad que reclamo son 166,32. Es la media entre los precios diarios prorrateados que pagué

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

por uno y otro contrato 3,35 y 12,49 durante las tres semanas en que se solaparon 7,92 x 21 días. Me parece la solución más equitativa.”

Adjunto aporta la siguiente documentación:

- Factura electricidad [REDACTED]. Periodo de facturación 14/12/2021 – 18/01/2022. Importe de 117,56 €. Nº contrato [REDACTED]
- Factura electricidad [REDACTED]. Periodo de facturación 28/12/2021 – 21/01/2022. Importe de 299,85 €. Nº contrato [REDACTED]
- Escrito Iberdrola de fecha 16 de febrero de 2022 en el que indica “...Les informamos que hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en su contrato, y hemos comprobado que el precio que venimos aplicando es correcto. En concreto, la variación de precios que indica se ha debido a la actualización de las tarifas de peaje y a la aplicación del IPC, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en su contrato.

Los precios estarán vigentes durante el periodo anual indicado, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente del IPC e 1 de enero de cada año en el contrato esté vigente. Asimismo, se repercutirán en cada momento las variaciones a la baja o al alza en las tarifas y peajes de acceso, cánones y demás valores regulados que puedan ser aprobados por la Administración para su aplicación durante la duración del contrato. IPC: valor acumulado real, del periodo de noviembre a noviembre anterior a la aplicación de la variación, del Índice de Precios al Consumo, general, publicado por el Instituto Nacional de Estadística. Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida...”

La parte Reclamada presenta con fecha 20 de noviembre de 2022 contestación a la reclamación aportando:

- Grabación
- Escrito de 14 de noviembre de 2022 dirigido a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid en la que indica:

“...la activación de este tipo de peticiones requiere de la intervención previa de la empresa distribuidora, en este caso concreto de [REDACTED], quedando la fecha final de activación condicionada a esta intervención. En concreto la baja del contrato [REDACTED] se activó el 18/01/2022.

En este sentido, les indicamos que el alta de un suministro de electricidad definitivo, no implica la baja simultanea del suministro de obra ya que tienen CUPS diferentes, salvo que el cliente lo solicite, tal y como se le informó a D. [REDACTED] en la grabación de voz que adjuntamos a este escrito.

Asimismo, no tenemos constancia de solicitud de baja por parte de D. [REDACTED] con anterioridad a la fecha mencionada, en caso de que D. [REDACTED] disponga de documentación que acredite que solicitó la baja, rogamos nos la hagan llegar para analizarla y pronunciarnos al respecto...”

Resultado de la audiencia a las partes.

La parte reclamante tras recibir notificación de citación de la audiencia escrita aporta correo electrónico con las siguientes alegaciones en las que indica “...A día de hoy, mi litigio con [REDACTED] sigue sin resolverse. De hecho, ni siquiera he conseguido recabar de [REDACTED] y de [REDACTED] la información que permita aclarar lo sucedido... La cantidad que reclamo son 166,32 €. Me parece más equitativa, al ser el promedio de lo que me cobró [REDACTED] mediante dos facturas con tarifas distintas



Comunidad de Madrid

durante las tres semanas en que se solaparon el contrato de luz de obra y el de luz definitiva mi reclamación se basa en que el objeto de ambos contratos, el de luz de obra y el de luz definitiva, es el mismo... Estimo por tanto que la doble facturación por un mismo suministro se debe a un error administrativo o a la ineficiencia de los trámites de alta y baja entre comercializadora y distribuidora, que escapan por completo a mi control y por tanto no deberían operar en perjuicio de mis intereses.

... verificar si la doble facturación está justificada o no requiere conocer la fecha de mi solicitud de baja del contrato de luz de obra y/o las lecturas de contador durante el periodo en que ambas facturas se solaparon, para ver si coinciden.

. en más de una ocasión he solicitado a [REDACTED] que me envíen la grabación de la llamada en la que pedí la baja, para determinar en qué fecha se hizo. Asimismo, he solicitado a [REDACTED] que me envíen las lecturas de contadores entre el 14/12/2021 y el 18/1/2022, que son las fechas que comprende la última factura del contrato de luz de obra... Sin embargo, hasta ahora no he conseguido obtener ni una ni otra...

...solicito...que requiera a [REDACTED] y a [REDACTED] para que le entreguen la grabación de la solicitud de baja y las lecturas del contador correspondiente al contrato de luz de obra nº [REDACTED] entre el 14/12/2021 y el 18/1/2022. Así se podrá determinar fehacientemente qué es lo que ocurrió durante la tramitación de la baja y decidir si procede atender a mi reclamación.

Los nuevos documentos aportados por [REDACTED]...no aclaran nada. La grabación de la llamada corresponde al alta del contrato de luz definitiva, y deja patente que yo no quería mantener ambos contratos en vigor, sino que el alta y la baja fueran simultáneos, siempre que la vivienda no se quedara sin suministro; por tanto, se trata evidentemente de un único objeto de contrato. Por otra parte, la pretensión de la Directora de Servicio al Cliente en su carta del 14/11/2022 de que yo suministre la documentación de mi solicitud de baja es absurda, toda vez que se trata de una llamada telefónica y es [REDACTED] quien debería disponer de la grabación.

Aporta documentos:

- Impresiones de pantalla de solicitud d lecturas
- Excel consumo periodo 28-12-2021 – 18-01-2022.

La parte Reclamada, tras recibir notificación de citación de la audiencia escrita, con fecha de 26 de febrero de 2023 aporta escrito de contestación en el que indica "...Como les comunicamos en el escrito enviado el 14/11/2022, la activación de este tipo de peticiones requiere de la intervención previa de la empresa distribuidora, en ese caso concreto de [REDACTED] quedando la fecha final de activación condicionada a esta intervención. En concreto la baja del contrato [REDACTED] se activó el 18/01/2022.

En este sentido, les indicamos que el alta de un suministro de electricidad definitivo, no implica la baja simultanea del suministro de obra ya que tiene CUPS diferentes, salvo que el cliente lo solicite, tal y como se informó a D. [REDACTED] en la grabación de voz que fue enviada el 14/11/2022.

...reiteramos que no tenemos constancia de solicitud de baja por parte de D. [REDACTED]...con anterioridad a la fecha mencionada; no obstante, en caso de que D. [REDACTED]...disponga de documentación que acredite que solicitó la baja, rogamos nos la hagan llegar para analizarla y pronunciarnos al respecto.

Con respecto a las lecturas reclamadas, la resolución de esta reclamación, depende de [REDACTED], empresa responsable y propietaria de la red de distribución en la que se encuentra el punto de suministro.

Por ello, el 22/02/2023 nos hemos puesto en contacto con la misma y le hemos

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

trasladado que el cliente reclama el envío del consumo realizado desde el 14/12/2021 hasta el 18/01/2022. Una vez tengamos respuesta de la misma, contactaremos con Uds. lo antes posible y le daremos información detallada, reiterando que para la resolución de la reclamación del cliente es imprescindible y obligatoria la respuesta por parte de la Distribuidora de la Zona...”

Tras lo cual el árbitro se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, considerando que no se ha probado por el reclamante la petición de baja en el contrato de suministro eléctrico de obra en una fecha anterior y que en ambas facturas reclamadas existen lecturas de contador que evidencia consumo eléctrico, (este punto en particular, corresponde resolverlo a la empresa distribuidora, que no está adherida al arbitraje de consumo, por lo que no puede arbitrar lo relativo al consumo de energía) pero si se ha probado que hay un tema de contratación, ya que los contratos y las facturas son coincidentes en fechas, por lo que se estima parcialmente la petición de D. [REDACTED] únicamente en el cobro por duplicado del concepto potencia, debiendo por tanto [REDACTED] reintegrarle 32,88 euro.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.