



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07948.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 03 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que D. [REDACTED] contrata en 2018 una tarifa [REDACTED] para su vivienda de la calle [REDACTED], con renovación de precios anuales. En la renovación de 2022, le facilitan información confusa y errónea sobre el precio de la renovación y no coincide la información que le dan por teléfono con la comunicada por correo, por ello y ante la tremenda subida, no está conforme con el precio de renovación y solicita que se le facture de acuerdo a la tarifa anterior o bien por lo que realmente haya consumido tras la no renovación de la vigencia de la Tarifa [REDACTED]. También solicita la baja del servicio de mantenimiento [REDACTED].

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La empresa reclamada comparece y alega que el 24/8/2018 tramitaron la contratación del suministro eléctrico situado en calle [REDACTED], junto al servicio de mantenimiento [REDACTED], según lo suscrito mediante contrato físico.

El 24/3/2021, activaron la Tarifa [REDACTED], compuesto por la Tarifa [REDACTED], de acuerdo a lo suscrito por el Sr. [REDACTED] mediante una locución telefónica. Según locución, le ofrecimos una cuota de 144 € con un consumo de hasta 10.462 kWh para el suministro eléctrico. Dicha tarifa consiste en la facturación de una cuota fija durante 12 mensualidades en función del consumo anual estimado. No existirá ninguna regularización a la finalización de la vigencia. Su aplicación está condicionada a una duración del contrato de 12 meses El consumo máximo anual pactado se calcula a partir del consumo de los 12 meses anteriores, incrementado en un 30% en el caso de la luz y un 50% en el caso del gas. El resto de conceptos que deban repercutirse al cliente normativa mente serán facturados aparte y se adicionarán a cuota de la Tarifa.

Asimismo, en caso de que el Cliente se dé de baja de la Tarifa [REDACTED] antes de finalizar la vigencia del Contrato, [REDACTED] calculará el importe que se debía haber facturado al Cliente con la tarifa de gas y/o de luz que, de referencia correspondiente indicada en las condiciones económicas adjuntas, y el importe abonado por el Cliente con la Tarifa [REDACTED] hasta la fecha de



Comunidad de Madrid

baja y facturará o abonará al Cliente la diferencia entre ambos importes. Por otro lado, en el caso de superar el consumo máximo anual pactado durante la vigencia, [REDACTED] se reserva el derecho a pasar el contrato a la tarifa de referencia correspondiente indicada en las condiciones económicas adjuntas.

El 25/3/2022 renuevan la vigencia de la Tarifa [REDACTED] con una cuota de 368 € con un consumo de hasta 11.130 kWh para el suministro eléctrico.

El 23/6/2022, atendiendo a la solicitud realizada por [REDACTED] (en adelante "la distribuidora"), inactivamos el contrato eléctrico del suministro referenciado por cambio de comercializadora y rectificar la facturación emitida del 25/3/2022 al 23/6/2022 para aplicar la Tarifa [REDACTED], en la que facturamos las lecturas y consumos reportados por la distribuidora.

-El 1/7/2022, a petición del Sr. [REDACTED], cursaron la baja del servicio de mantenimiento [REDACTED], de manera que se hiciera efectiva tras finalizar la actual vigencia 2021/2022. Por tanto, podía disponer de los servicios contratados hasta el día 30/08/2022.

A raíz del presente expediente, una vez revisada la documentación contractual y la facturación emitida, planteamos la siguiente propuesta de resolución: Inactivar el servicio de mantenimiento [REDACTED], dejando sin efecto las mensualidades desde el 23/6/2022 en que inactivamos el contrato de suministro eléctrico, por cambio de comercializadora y tras aplicar de manera retroactiva la Tarifa [REDACTED], de manera en que para el periodo que va del 25/3/2022 al 24/6/2022 se le factura el consumo generado pero debido a que esta modificación no era beneficiosa para el Sr. [REDACTED], y de que comprobamos que no fue debidamente informado del aumento de la tarifa han procedido a aplicar el valor de la tarifa plana pasado a cobro en el periodo previo al aumento de su valor.

Como consecuencia de dicha gestión, el 7/2/2023 generan la factura de ajuste [REDACTED] -496,06€ a través de la que se le bonifica al Sr. [REDACTED] el importe de la tarifa plana cobrado de más durante el periodo que va del 25/3/2022 al 24/6/2022. Este abono ha sido empleado para el pago parcial de las facturas que constan devueltas por el cliente en el periodo mencionado. Actualmente, el cliente consta con un importe pendiente de pago de 488,08€ correspondiente al restante de las facturas de consumo de electricidad que constan como devueltas.

La parte reclamante comparece a la audiencia y manifiesta, en resumen, que tenía una cuota plana hasta 10 kwh, y que para 2021 tuvo una tarifa plana de 113,82 euros, pero para 2022 le envían una carta indicando que la tarifa de 2022 sería de 368 euros al mes pero al reclamar por teléfono le dicen que es un error y su tarifa para 2022 sería de 125 euros aproximadamente pero al llegar la factura del periodo de consumo del 25/03/2022 al 24/04/2022 le cobran una tarifa fija de 290,82 euros por lo que ante la subida decide cambiar de empresa comercializadora. Tras presentar el arbitraje recibe una propuesta de solución de la parte reclamada consistente en aplicarle la tarifa plana anterior a la subida, la cual ha aceptado plenamente, pero la empresa no le ha remitido las facturas en papel con el correspondiente código para poder pagarlas en el cajero automático del banco y por el contrario se le ha incluido en el fichero de moroso por impago.

tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO CONCILIATORIO: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente se comprueba que el consumidor ha aceptado la oferta de la empresa consistente en que tras la subida de la tarifa plana al cliente en 2022, se le refacture las facturas del 2022 que no estén todavía con la tarifa anterior y se cobre las facturas hasta el cambio de comercializadora aplicando la tarifa plana anterior a la subida.

Para facilitar el cumplimiento de este acuerdo la empresa deberá remitir las facturas recalculadas con la tarifa anterior al consumidor (si no lo hubiera hecho ya) y asegurar de que remite al



Comunidad de Madrid

consumidor las facturas por correo postal y en formato papel para que este puede pagarlas en su entidad bancaria.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 03 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]