



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10616.8/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de junio 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 los siguientes

HECHOS:

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

“Teniendo un contrato de pagar 49,90 € al mes, no pasaron ninguna factura desde enero a mayo, al llamar para solicitar mis facturas, dicen que han tenido un problema con el ordenador y no me han podido pasar esas facturas, pero que no me preocupe que la orden ya está dada en el Banco. Al preguntar cuánto era la cuantía, me dan cifras de 156,56 € 238,86 € 147,80 €. Les indico que eso es un error porque yo tenía un contrato, me dicen que mi contrato se ha regulado y esas son las nuevas condiciones”.

SOLICITA que se le elimine el adeudo que les debe.

En un segundo escrito, la consumidora indica que ha recibido otra factura, con fecha de 4 de enero de 2023, en la que [REDACTED] rectifica las facturas anteriores terminadas en [REDACTED] y [REDACTED]. En el importe pone que le tienen que devolver 164,43 €, que sería la suma normal si hubieran seguido con el contrato que tenía. Llama para asegurarse. Y el ordenador le dice que debe un importe de más de 2000 €. Le pasan con una operadora al preguntar por esa carta, dicen que ha sido un error. Que puede tirar esa Carta porque no sirve para nada, que lo único es que le pueden ayudar a pagar la factura y que sigue debiendo un importe de 401,80 €.

Por último, con fecha 9 de mayo de 2023, la consumidora indica que la comunicación con la empresa es nula, que la empresa ha derivado a una gestora, que se encarga de llamarle todos los días a distintas horas, amenazando con que este procedimiento no sirve para nada, que se le va a incrementar la deuda y que le van a meter en un fichero de solvencia patrimonial.

2. La reclamada presenta dos escritos de alegaciones en los siguientes términos:

“El 16/12/2021 emitimos la factura [REDACTED] de importe 77,35 € en la que se informa al cliente de lo siguiente: “Le informamos que la fecha de finalización de la vigencia actual de su contrato es el 29 del 1 de 2022. A partir de esta fecha y durante los próximos 12 meses su nueva cuota será de 142,00 €/mes y el nuevo consumo máximo anual pactado será de 8.984,00 kWh.” El 5/5/2022 emitimos la factura [REDACTED] de importe 233,86 € en la que debido a una incidencia en el sistema se le pasa a cobro un valor de la tarifa plana de 212 € en vez del valor

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

ofertado de 142 €/mes.

El 12/5/2022 realizamos la baja del contrato de suministro eléctrico de la Sra. [REDACTED] por lo que el 19/5/2022 emitimos la factura [REDACTED] de importe 332,37€ en la que se pasan a cobro las cuotas pendientes de pago hasta finalizar el contrato de los servicios [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED].

El 30/5/2022 debido a la baja del suministro eléctrico emitimos la factura de ajuste [REDACTED] de importe -164,43€.

Una vez revisado el presente expediente, el 4/1/2022 modificamos el valor de la cuota pasada a cobro en la factura [REDACTED] de importe 233,86 € al importe comunicado al cliente de 142€.

El 23/1/2022 emitimos nuevamente la factura de ajuste [REDACTED] de importe -164,43 igual a la anterior. Esto es debido a que las facturas de ajuste regularizan los consumos realizados con los valores de tarifa pagados.

Cabe mencionar que los consumos facturados son coincidentes con los consumos reportados por [REDACTED] por lo tanto no corresponde ningún tipo de modificación al respecto.

Actualmente, la clienta consta con un importe pendiente de pago de 401,80€ correspondientes a las facturas de suministro eléctrico que constan devueltas en los periodos que van del 14/1/2022 al 27/2/2022 y del 30/4/2022 al 12/5/2022.

En un segundo escrito de alegaciones, de fecha 17 de febrero de 2023, la reclamada indica que: Hemos comprobado que, debido a una incidencia administrativa, tras la inactivación del contrato de electricidad, el 12/5/2022, los contratos de los servicios de mantenimiento continuaron activos por lo que hemos procedido a anularlos, dejando sin efecto las cuotas pendientes de pago de dichos servicios de mantenimiento, por lo que no se le van a reclamar más.

Como resultado de dicha gestión, hemos generado abonos de 23,98 €, correspondiente a las cuotas anuladas del servicio de mantenimiento [REDACTED], 57,50 €, relacionado con el servicio de mantenimiento [REDACTED], y 103,09 €, vinculado al servicio de mantenimiento [REDACTED].

Le informamos que, los abonos mencionados se han utilizado para el pago de las facturas, pendientes de abono, [REDACTED], emitida el 5/5/2022 y de importe 233,86 €, y, [REDACTED], emitida el 19/5/2022 y de importe 332,37 €.

El 23/1/2023, emitimos la factura de ajuste [REDACTED], de importe -164,43 €, con lo cual, actualmente, la Sra. [REDACTED] **tiene un importe pendiente de pago de 217,23 €.**

3. Para el Colegio arbitral son **HECHOS PROBADOS** los siguientes:

La consumidora tenía contratado un suministro de luz con [REDACTED] con una cuota fija mensual de 58,47 €, como se puede apreciar en las facturas de 11 de octubre y de 9 de noviembre de 2021. En la factura de 17 de diciembre de 2021, la comercializadora informa a la consumidora de los nuevos precios aplicables a partir de la renovación del contrato, a partir del 29 de enero de 2022: su nueva cuota será de 142,00 €/mes y el nuevo consumo máximo anual pactado será de 8.984,00 kWh.”

El 12 de mayo se da de baja el contrato de suministro con la consumidora, por la deuda acumulada.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

La única pretensión de la consumidora consiste en que se anule el adeudo pendiente, mientras

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que la comercializadora insiste en que la consumidora tiene una deuda acumulada de **217,23 €** (aunque en su primer escrito reclamaba 401,80 €). El único modo de dilucidar quién tiene razón es revisar cada una de las facturas emitidas antes y después de la renovación del contrato. En las facturas de octubre y noviembre de 2021, el importe de la cuota fija de electricidad es de 58,47 €, más un IVA de 5,85 €.

1º) En la factura de diciembre, [REDACTED], el importe es aún inferior, puesto que se cobran 54,28 €, más un IVA de 5,43 € pero sólo se están cobrando 19 días, desde el 10 al 29 de noviembre, y se cobra el importe de una mensualidad fija.

- En la factura [REDACTED] de 11 de enero de 2022, por importe de 84,94 €, en la que todavía debería aplicarse la cuota fija anterior, que se pasa con una duración de 15 días, aunque no se dice de cuándo a cuándo, y sólo figura la lectura del 29/11/2021, la cuota fija sin Iva es de 77,22 €. Y claramente no había superado su límite de consumo, dado que se indica que lleva consumidos 3.095 kwh del máximo anual pactado de 7.346 kwh, es decir menos de la mitad del máximo pactado, en el último mes previo a la renovación.

- En la factura [REDACTED] de 11 de enero 22, por importe de 66,43 €, se indica una tarifa [REDACTED] de 78,26 € por 15 días, aplicando el Descuento Real Decreto ley -17,87, por lo que queda en 60.39 €, más IVA 6,04.

Estas dos facturas [REDACTED] y [REDACTED], están cobrando por 30 días (correspondientes al mes de diciembre de 2021 y por lo tanto, en el que debe aplicarse aún la cuota fija anterior) los importes con descuento incluido de 77,22 € y 60,39 €, cuando en total deberían haber supuesto, los 30 días una cuota fija de 58,47 € que se venía aplicando mensualmente en las facturas de octubre y noviembre. La consumidora ha abonado 137,61 euros más IVA, cuando debía haber abonado 58,47 más IVA, por lo que se le deben restituir a la consumidora 79,14 + 7,91 de IVA, lo que hace un total de **87,05 €** a favor de la consumidora.

2º) La Factura [REDACTED], de 30 de diciembre, con período de consumo de 30/12/21 al 13 de enero del 22, es decir por un período de 15 días, con importe de 156,56 €. Su desglose es: Tarifa [REDACTED] 78,26 €. Descuento Real Decreto Ley 17/2021: -0,14 €. IVA: 7,81 €. Otros servicios: 70,63 €. Esta factura tiene 0 kW en consumo. En esta factura se cobran a la consumidora 78,12 euros (más 7,81 de IVA) por la cuota fija.

En esta factura, que sólo es por 15 días, y que todavía corresponden al período previo a la renovación de nuevo supone que se ha cobrado de más a la consumidora: por 15 días con la cuota anterior, la consumidora debería haber pagado 57,48/2, es decir, 28,74 €, en lugar de los 78,12 que le facturan. Por lo tanto, se debe restituir a la consumidora en este caso: 49,38 euros, más 4,93 de IVA, esto es la cantidad de **54,31 €**.

3º) La Factura [REDACTED], de 14 de enero de 22 a 27 de febrero de 22, por importe de 233,86 €. Tarifa [REDACTED]. 212,60 €. IVA 21,26 €. En este caso, la factura cubre un período de 45 días.

El contrato se renovaba y por lo tanto cambiaba de cuota a 29 de enero de 2022, por lo que del 14 al 29, esto es los primeros 15 días, la cuota permanecía invariable: 28,74 € (la mitad de los 57,48 euros).

Para la mensualidad siguiente, al nuevo precio, debía ser de 142, euros al mes. Se factura por los 45 días 212,60.

La reclamada reconoce que debido a una incidencia en el sistema se le pasa a cobro un valor de la tarifa plana de 212 € en vez del valor ofertado de 142 €/mes. En su escrito de alegaciones indica que: "revisado el presente expediente, el 4/1/2022 modificamos el valor de la cuota pasada a cobro en la factura [REDACTED] de importe 233,86 € al importe comunicado al cliente de 142 €".

En realidad, lo que ocurre es que le cobraban mes y medio al precio de la renovación. Por lo que la factura en lo que a la cuota fija se refiere, asciende a 212,60, cuando debería ser la suma de 28,74 +142,0 es decir, un total de 170,74 que con IVA (17,07 €) serían 187,81 € en total. No se incluyen en esta factura otros conceptos, por lo que afecta al total de la misma. Aún así, la reclamada sólo exige 142 euros, ello obliga al Colegio arbitral, para no incurrir en incongruencia

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

extra petitem a reducir el importe de esta factura a 142 euros, que con IVA incluido supone un importe de **156,20 €**.

4º) Las facturas [REDACTED] y [REDACTED] son correctas, porque aplican más o menos la cuota revisada (134,36 euros más IVA) y ambas facturas se corresponden con un mes de consumo. Cada una de ellas tiene un importe de 147,80 €. Estas facturas están abonadas. Curiosamente indican que tiene un consumo máximo pactado de 5.021, cuando en la información relativa a la renovación indicaban un consumo máximo de 8.984,00 kWh.

5º) La Factura [REDACTED], de 30/4/2022 a 12/05/22 tiene un importe de 332,37 €. Su desglose es el siguiente: Tarifa [REDACTED], 134,36 € IVA. 13,44 €. Otros servicios: [REDACTED] (23,98), [REDACTED] (57,50) y [REDACTED] (103,09): 184,57 €.

Aquí tenemos que desglosar dos cuestiones diferentes:

5.a) En primer lugar la cuota de electricidad que aplican de nuevo una mensualidad completa a 134,36 euros, cuando debían aplicar la mitad, es decir 67,18 € más IVA (6,72 €), lo que haría un total de **73,90 €**.

5.b) En segundo lugar, se le cobran a la consumidora las mensualidades pendientes de los servicios accesorios contratados, por importe de 184,57 €.

En su segundo escrito de alegaciones, la reclamada reconoce que: "Hemos comprobado que, debido a una incidencia administrativa, tras la inactivación del contrato de electricidad, el 12/5/2022, los contratos de los servicios de mantenimiento continuaron activos por lo que hemos procedido a anularlos, dejando sin efecto las cuotas pendientes de pago de dichos servicios de mantenimiento, por lo que no se le van a reclamar más". Por lo tanto, quedan anulados esos 184,57 € (IVA incluido) correspondientes a servicios accesorios, que deben extinguirse cuando se extingue el contrato principal de suministro. Por otro lado, como indica el art. 62.3, párrafo 2º del TRLCU, al poner fin al contrato de prestación de servicios, no se le puede exigir al consumidor el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente.

En definitiva, y con respecto a esta factura sólo serían exigibles los **73,90 €** de la cuota fija por la mitad de la mensualidad.

6º) La factura rectificativa no puede tomarse en consideración tal como se ha calculado, porque en ella, se pretende facturar a la consumidora por el consumo real, descontando las cantidades abonadas por la tarifa plana. Dado que dichas cantidades han sido rectificadas por el presente Laudo, si descontamos los consumos reales que figuran en dicha factura (441,66-22,08+35,25+5,91) y le restamos el importe que debería haber liquidado la consumidora (484,62), esta factura arroja un saldo a favor de la consumidora de **23,88 euros**.

SEGUNDA:

La deuda reclamada a la consumidora mediante cartas era de 401,80, correspondientes a las facturas terminadas en [REDACTED] (332,37) y 14 (69,43), por lo que se deduce que todas las demás facturas han sido abonadas por la consumidora. Tras haber realizado las apreciaciones anteriores, el Colegio considera que las partidas a favor de cada una de las partes contratantes son:

A favor de la consumidora: **87,05 € + 54,31 € + 23,88 € = 165,24 €**

A favor de la comercializadora: **156,20 € + 73,90 € = 227,1 €**.

Por lo tanto, el saldo resultante, implica que la consumidora debe abonar a la comercializadora la cantidad de 61,86 euros, tras lo cual quedará completamente saldada la deuda.

Ello implica la ESTIMACIÓN PARCIAL de la pretensión de la consumidora, que ve reducida (aunque no anulada) la deuda pendiente y la ESTIMACIÓN PARCIAL de la reconvencción tácita de la reclamada, por la cantidad de **61,86 €**.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en derecho:

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad:

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, reduciendo la deuda pendiente a la cantidad de 61,86 euros, tras haber analizado exhaustivamente las facturas aportadas.

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA RECLAMADA**, por la cantidad de 61,86 €.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante de haberlo realizado. También puede realizarse el pago a través del número de teléfono facilitado por Naturgy en sus cartas de requerimiento (), o a través de la web de (), indicando su nombre y DNI, así como el número de expediente del presente Laudo arbitral.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

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.

Madrid, 12 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

[Redacted signature]



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo