

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10697.7/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 26 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 ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del Presidente de la Junta Arbitral que tras admitir a trámite la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido entre las partes, acordó iniciar el procedimiento arbitral, instando a las partes a llegar a un acuerdo amistoso y en defecto de acuerdo, procedió a la designación el órgano arbitral que resolviera el litigio.

El órgano arbitral designado comprueba que constan debidamente notificadas a ambas partes la citada resolución del presidente de la Junta, 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: disconformidad con las cuotas facturadas desde la activación de los contratos de electricidad y gas el día 25/3/2021, correspondientes a los puntos de suministro situados en la calle [REDACTED], de [REDACTED], solicitando rectificación de los importes facturados por no corresponderse con lo pactado en el contrato y la devolución de las cuotas del servicio de mantenimiento [REDACTED] pagadas desde la renovación del contrato.

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 parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y para este acto indica que ha recibido en fecha 17/4/2023 el escrito de la junta arbitral dando traslado de las ultimas alegaciones al arbitraje por parte de [REDACTED], concediéndosele el plazo de alegaciones, resumiéndose su escrito en las siguientes manifestaciones : " ... Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación presentada en referencia a los puntos de suministro de gas y electricidad situados en la calle [REDACTED], en disconformidad con:

1. Primer punto. Costes generados por la situación provocada por [REDACTED] reducimos la cuantía

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

reclamada a 1.600€

2. Segundo punto. Estamos de acuerdo en la retirada de la reclamación del importe por lo que lo damos por cerrado, el segundo punto de la reclamación.

3. Tercer punto. En base a los nuevos datos reconocidos por [REDACTED] en los que admiten todos los puntos reclamados, puntos como:

- Fecha de finalización de contrato: 01/06/22 para el gas y 30/05/22 la luz
- Precio de contrato luz con impuestos del 21% en su contratación: 66€
- Precio de contrato gas con impuestos del 21% en su contratación: 81€
- Además también se puede comprobar que el primer mes de servicio de luz y gas fue regalado por [REDACTED] como promoción de contratación
- Baja en marzo del 2022 del servicio [REDACTED] por 4,79€ durante 9 meses ya que lleva 3 de regalo pero sigue habiendo errores en los cálculos de las facturas, por lo que mantenemos la reclamación de este tercer punto.

1. El precio de la luz como se puede ver en la primera factura cuando se firmo el contrato era de 54,55€ antes de impuestos reflejo ese dato por que al principio era con 21% de Iva pero esto cambio mas adelante con la medidas del gobierno de reducir al Iva al 10% y este punto no lo están teniendo en cuenta en la rectificación que han enviado.

2. Fecha comienzo servicio tarifa plana 25/03/2021

3. Y la finalización de contrato se ha valorado prorratear el contrato por el número de días de servicio, marcando un numero de 10 días aunque son menos. En base a todos estos datos género una tabla de cálculos de lo que debería haber sido facturado y cobrado según contrato.

Por lo que se nos debería haber cobrado unos 1.921,04€ desde el comienzo de estos servicios reclamados. Números que difieren tanto de las facturas enviadas por [REDACTED], como aún mas grave de los cargos en el banco.

Por lo que comparando la tabla anterior con las facturas que nos ha enviado [REDACTED] (las cuales en su contenido son incompresibles) (hay facturas duplicadas por el mismo periodo mensual)

Lo que hace una diferencia con la primera tabla de -111,86 €, además algunas de las facturas aquí presentadas por naturgy son de intereses de demora por lo que esta diferencia seria mayor. En concreto unos 12,74€ por lo que la diferencia seria 124,60€

Si comparamos la tabla primera con los cargos que aparecen en el banco.

(Se incorpora al expediente las tablas y datos de cargos en el banco)

En esta tabla vemos que la diferencia es aún mayor. Por lo que la diferencia entre los cargos en el banco versus la estimación de lo que se tenía que haber cobrado seria de 321,32€ a lo que habría que sumar los intereses de demora (que por ahora ya reconocidos por [REDACTED] serian de 12,74€) por lo que la cantidad total que se reclama por todo lo expuesto aún faltante seria de 334,06€ + los intereses de demora correspondientes a esta última partida.

Por lo que en el punto 3 mantenemos la reclamación actualizando su valor a 334,06€ + los intereses de demora pendientes.

4. Sigo sin entender que con una deudas tan grandes como estas no haya ningún tipo de compensación por haber dispuesto de un dinero que no era de ellos durante un periodo tan grande, mismamente la inflación del precio del dinero. Genera una perdida de valor por mi parte que me gustaría fuera compensada de alguna manera.

5. Indicar que la respuesta es totalmente insuficiente....."

Y respecto a las alegaciones anteriores de la parte reclamante, se pueden resumir en los cinco puntos siguientes:

1. Costes generados, un total de 3.000 €.
2. La retirada de la reclamación de la deuda de 97,89€.
3. El ingreso de las cantidades faltantes, importe de 494,87 €.
4. Intereses de demora, cuantía de 1.750 €.
5. Algún tipo de disculpa.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación Indicando en sus



Comunidad de Madrid

últimas alegaciones que tras recibir a su vez las últimas alegaciones del cliente, desde [REDACTED] se reiteran en la respuesta indicada en nuestra carta de la fase previa de mediación y la adjuntan a la presente. En relación a la nueva petición de 1.600 € por costes generados, lamentamos informarle que desde [REDACTED] no contemplamos una indemnización por este concepto y respecto a sus alegaciones anteriores pueden resumirse en:

“... hemos comprobado que, por una incidencia administrativa, facturamos unas cuotas distintas a las suscritas con el cliente en el contrato, por lo que hemos procedido a rectificar los importes facturados. Asimismo, anulamos la factura de ajuste [REDACTED], de importe 220,44 €, y emitimos, para la facturación relacionada con el contrato de electricidad, la factura de ajuste [REDACTED], de importe -1.067,89 €, y para la facturación correspondiente al contrato de gas, las facturas de ajuste [REDACTED], de importe -32,28 €, y [REDACTED], de importe -16,01 €. Adicionalmente, le informamos que, parte del abono generado se ha utilizado para el pago del importe pendiente de la factura [REDACTED] y como resultado de dicha gestión, el Sr. [REDACTED] recibirá un abono de 1.044,91 €, otro de 9,98 € correspondiente a dos cuotas pagadas del servicio de mantenimiento [REDACTED] desde la renovación del contrato el 24/3/2022, y otro de 25,34 € para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada, que serán remitidos mediante transferencia a la cuenta bancaria [REDACTED] informada como medio de pago.

Respecto a las citadas alegaciones, presentadas en fase de mediación, eran:

“:: PRIMERA. RECHAZO PARCIAL DEL ARBITRAJE

Esta empresa declina el arbitraje propuesto al estar excluida la reclamación del ámbito objetivo de la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, admitida mediante Resolución de 9/12/2020 del Presidente de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, por las siguientes razones: Acorde a lo establecido en la tercera condición de la Resolución de 9/12/2020 del Presidente de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, quedan expresamente excluidas de esta adhesión las reclamaciones cuyo importe sea superior a 2.000 euros. En base a lo expuesto, no podemos admitir la reclamación del Sr. García por tratarse de una reclamación con una cuantía solicitada de 3.000 € y, por tanto, concurre causa de declinación del arbitraje.

SEGUNDA. GESTIÓN DE LA RECLAMACIÓN

1. La retirada de la reclamación de la deuda de 97,89€ y el ingreso de las cantidades faltantes, importe de 494,87 €.

A raíz del presente expediente, hemos comprobado que, en los periodos rectificados, para el contrato de gas corregimos la tarifa facturada de 97€ a 81€ desde el 26/2/2022 hasta la inactivación de este, el 31/5/2022.

Esta acción generó la emisión de las facturas [REDACTED] de gas, emitida el 11/1/2023 y de importe -32,28 € y [REDACTED] de gas, emitida el 11/1/2023 y de importe -16,01 €.

Con relación al contrato de electricidad, las cuotas aplicadas, desde el 26/11/2021, tras la rectificación de la facturación, son de 66 € hasta la inactivación del contrato el 1/6/2022. En ese sentido, generamos la factura de ajuste de electricidad [REDACTED], emitida el 11/1/2023 y de importe -1.067,89 €.

Adicionalmente, hemos comprobado que se facturó una regularización por baja anticipada de la tarifa plana de electricidad, la cual hemos procedido a anular, así como los 97,89 € que se reclamaba, tal y como solicita el reclamante.

Por consiguiente, anulamos la factura de ajuste de electricidad [REDACTED] emitida el 11/1/2023 y de importe -1.067,89 €, que se correspondía con la diferencia entre las cuotas facturadas inicialmente y las rectificadas desde el 26/11/2021 hasta el 1/6/2022, y en su lugar emitimos la factura [REDACTED], de importe -1.131,67 €, en la que, además de la



Comunidad de Madrid

rectificación en el precio de la cuota para el periodo mencionado, anulamos la regularización por baja anticipada de la Tarifa [REDACTED] contratada.

Asimismo, hemos procedido a la devolución de 23,30 € correspondiente a cuotas pasadas al cobro desde la renovación del contrato, el 24/3/2022.

Como resultado de dicha gestión, el Sr. [REDACTED] recibirá un abono de 87,08 € y otro de 2,76 € para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada que serán remitidos mediante transferencia a la cuenta bancaria [REDACTED] informada como medio de pago.

-. Intereses de demora, cuantía de 1.750 €.

Con relación a la solicitud de abono de los intereses de demora de la totalidad de la deuda de 1.750 €, lamentamos informarle que no contemplamos indemnización por ese importe.

-. Algún tipo de disculpa.

Lamentamos las molestias que esta situación haya podido causar al Sr. [REDACTED]

Tras lo cual y, previa deliberación, **el Colegio Arbitral se pronunció** emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, de conformidad a lo previsto en los artículo 42 y 48 de Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y el art 36 de la ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, artículo 40 y 44 de la Ley del Sector eléctrico (ley 24/2013), el art 61 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias así como los artículos 1091.1124,1155 y 1546 del Código Civil, se considera que las partes ya han alcanzado un acuerdo conciliatorio de hecho que se refleja en las gestiones, recalcuro de facturas, abonos y devoluciones ya efectuados por la parte reclamada, lo cual ha sido aceptado por la parte reclamante, y únicamente queda pendiente, según lo ofertado por la parte reclamada, la efectiva devolución por trasferencia de 87,08 € y de 2,76 € para el interés legal del dinero sobre la devolución realizada que serán remitidos mediante transferencia a la cuenta bancaria del reclamante, salvo que a la fecha de este laudo ya se haya realizado.

Respecto al resto de cantidades solicitadas por el reclamante D. [REDACTED] eran costes generados, un total de 1600 €, El ingreso de las cantidades faltantes 494,87 € e Intereses de demora 1.750 €. El órgano arbitral estima parcialmente la petición de reintegro de cantidades indebidas pero la cantidad a devolver por [REDACTED] se cifra de 210,55 euros que el cantidad que ha quedado acreditada se ha cobrado por exceso en los recibos bancarios y que excede lo justificado documentalmente con factura tras los distintas operaciones de recalcuro efectuadas, respecto al resto de la peticiones del reclamante, consideradas las circunstancias y las pruebas aportadas, se desestiman al no quedar debidamente acreditadas ni justificadas a criterio de este órgano arbitral .

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



Comunidad de Madrid

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, 26 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL