



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11616.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de julio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 el que reclama por tres conceptos: facturación errónea, cargos incorrectos por penalización, abuso sistemático al facturar. Es cliente de la compañía desde 2019, mediante contrato telefónico, con tarifa plana luz y gas (modificable según consumo), le obligan a contratar servicios de mantenimiento, [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED].

Según su escrito de reclamación:

“A principios de este año comienzan a facturar erróneamente facturando luz y gas no, o gas con tarifa errónea y exceso de consumo, duplicidades, cambiando importes de tarifas.

“Recibo cargo en cuenta de 399,30 €. Después de solicitar la explicación de este cargo, decido devolverlo a la espera de respuesta Mientras tanto. Veo que falta por compensar abono de -407,19 € que reclamo nuevamente. Su respuesta es que ese abono factura [REDACTED], por importe de 407,19 €, no me lo van a compensar porque existe una factura del mismo importe, factura que no me envía ni aparece en mi cuenta de cliente. Tengo un cargo nuevamente inventado, de 100 €, que doy por bueno con tal de acabar con ellos.

Teniendo en cuenta las facturas y abonos, emitidos del mismo importe que, entiendo, se cancelan unos con otro, quedaría por regularizar las siguientes facturas y abonos, con saldo, a mi favor de 7,89 €.

Factura [REDACTED] del 28/03/22 por importe de 398,85 €.

Factura [REDACTED], de 28/4/22 por importe de 604,52 euros.

Factura [REDACTED] de 19/04/22 por importe de - 407,19 €.

Factura [REDACTED] del 04/05/22 por importe de - 604,07 €”.

Recibe dos últimas facturas emitidas por ellos:

Factura [REDACTED] del 25/05/22 por importe de 289,28 €. No está de acuerdo

Comunidad de Madrid

con esta factura de gas, por lo que procede a su devolución y reclamación. Cobran un exceso de consumo de gas en una lectura estimada.

Factura [REDACTED] del 25/05/22 por importe de 122,70 €.

El 29 de mayo, posterior a su baja y a la facturación le llega un SMS donde le indican que está próxima al límite establecido para su plan gas [REDACTED]. por lo que el exceso de consumo cobrado no es correcto, ya que el 29 de mayo su SMS indicaba que no había llegado al límite. El 23 de mayo recibe un SMS indicándole que el contrato de gas se había dado de baja.

Tras varias reclamaciones. Recibe una llamada telefónica en la que le dicen que recibirá un abono de 27,43 €. Al decirles que no estaba conforme. Le cuelgan, revisa su cuenta de cliente y no hay abono emitido, por lo que les reclama de nuevo dicho abono. Sin resolver y sin mandar abono, recibe un cargo en el Banco de 251,85 €, cargo que nuevamente devuelve por no estar conforme.

Posteriormente al cargo, recibe abono factura número [REDACTED] del 03/08/22 por importe de - 27,43 euros.

Con fecha 02/06/22, recibe la factura [REDACTED] de fecha 02/06/22 e importe 325,96 €. En esta factura le cargan una penalización por darse de baja a 198,58 € más los gastos de los servicios de mantenimiento de [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] de 127,38 € que según ellos, es anual y debe pagar la anualidad completa. Devuelve la factura. Reclamando la penalización por darse de baja porque nadie le informa de tal penalización.

En cuanto a los servicios de mantenimiento. Se los pasan al cobro mes a mes hasta la finalización del año, recibos de 4,79 € 11,63 € y 4,79 €. Hasta la totalidad de 127,38 €. A la finalización de los contratos de mantenimiento, el 21, 25 y 24 de octubre.

La consumidora solicita

- 1º) la devolución a su cuenta de la diferencia 7,89 €;
- 2º) la paralización, o anulación de cualquier proceso judicial en su contra hasta la resolución de esta Junta arbitral;
- 3º) la eliminación de sus datos en ficheros de morosos Asnef.
- 4º) la anulación del abono [REDACTED] del 03/08/22 por importe de - 27,43 euros Por no estar de acuerdo con la nueva red facturación, ya que los SMS demuestran que no había rebasado el límite de consumo y no hay lectura real.
- 5º) Solicita la rectificación de factura [REDACTED] del 25/05/22 por importe de 289,28 €, eliminando el exceso de consumo 135,67 € y quedando la factura con la tarifa contratada de 92 €. Una vez se rectifique, procederá al abono de la misma facturada correctamente.
- 6º) Solicita la anulación de la penalización por baja (325,96 €) y de los cargos por los servicios accesorios (127,38 €).

2. La reclamada presenta alegaciones, con fecha 23/1/23, que se resumen en las siguientes:

1. Compensar a la deuda los 407,19 € que no ha recibido y devolución de 7,89 €

Hemos comprobado que, a raíz de una reclamación interpuesta por la reclamante, generamos la factura de abono para el suministro de gas [REDACTED] de importe 407,19 €, en la que devolvíamos un consumo en exceso de 3.370 kWh y una cuota de 100 €, al rectificar las facturas emitidas entre el 22/3/2022 y 4/4/2022.

Dicho abono lo aplicamos a la deuda existente, no quedando a favor de la reclamante ningún abono.

A raíz del presente escrito, hemos comprobado que en las facturas emitidas desde el 22/3/2022 hasta el 25/5/2022 hemos informado unas tarifas, cuotas y consumo máximo que no correspondía con la tarifa contratada. Debido a ello, hemos anulado toda la facturación emitida para dicho período, incluyendo la factura de abono indicada.

Comunidad de Madrid

2. Rectificación de facturas con exceso de consumo no demostrado

El 23/1/2023, hemos anulado todas las facturas emitidas para el período indicado en el punto 1, a fin de cobrar correctamente las tarifas contratadas por la Sra. [REDACTED] para cada uno de los períodos, en concreto desde el 20/12/2021 al 19/2/2022 la Tarifa [REDACTED] (6.000 kWh y una cuota de 55 €), del 20/2/2022 al 19/3/2022 la Tarifa [REDACTED] (3.000 kWh y una cuota de 50 €) y del 20/3/2022 al 19/5/2022 la Tarifa [REDACTED] (9.000 kWh y una cuota de 92 €).

El mismo día, hemos emitido las facturas correspondientes, ascendiendo a un total de 779,31 € al emitir la factura de abono [REDACTED] e importe 38,53 €.

Cabe señalar que en la factura conjunta [REDACTED] e importe 514,98 €, correspondiente al período del 20/3/2022 al 19/4/2022 le pasamos al cobro un exceso en consumo de 1.938 kWh al exceder de los 9.000 kWh contratados para la Tarifa [REDACTED] al facturar con lectura real de 21.986 m³ según los datos de [REDACTED]. En el resto de los períodos no hemos incluido ningún consumo en exceso.

3. Anulación de penalización por darme de baja al no demostrarle dicha cláusula

Hemos dejado sin efecto la factura de electricidad [REDACTED] del 2/6/2022 e importe 325,96 €, en la que pasábamos al cobro 198,58 € en concepto de Regularización por baja anticipada Tarifa [REDACTED] y liquidamos las cuotas que constaban pendientes de presentarse al cobro en concepto de los tres servicios de mantenimiento contratados, [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], por un total de 127,38 €.

Cabe señalar que los 198,58 € los presentamos al cobro el 9/6/2022 y fue devuelto por la entidad bancaria el 14/9/2022. En cambio, los 127,38 € lo pasamos al cobro, sino que cada mes le fuimos enviando el cargo de cada uno de dichos servicios, constando pagados un total de 84,88 €.

4. Anulación y devolución de importes pagados por servicios obligado a contratar

La clienta contrató el [REDACTED] en los dos suministros, junto con los servicios de mantenimiento mencionados anteriormente.

Teniendo en cuenta que el 19/5/2022, atendiendo a la solicitud realizada por la distribuidora de gas y electricidad, inactivamos los contratos de la Sra. [REDACTED], por cambio de comercializadora, hemos dejado sin efecto las cuotas pasadas al cobro desde esa fecha.

Por lo que, hemos generado un abono de 84,88 € que hemos aplicado a las facturas rectificativas generadas hoy mismo 23/1/2023, quedado pendiente de pago 427,39 € del resto de la factura [REDACTED] y los 112,01 € de la factura [REDACTED] de gas.

En escrito posterior, de 14 de marzo de 2023, la reclamada insiste en que:

“1. La factura [REDACTED] de gas del 12 de abril de 2022 e importe 407,19 € no era de abono sino de cargo, que fue anulada el 19 de abril de 2022 y que en ningún momento fue pagada por la reclamante, por lo que, no corresponde ningún abono a su favor y que el importe de 399,30 € correspondía al resto de la factura [REDACTED] Conjunta del 28 de abril de 2022 e importe 604,52 €, que a su vez fue anulada también el 4 de mayo de 2022

2. En la factura [REDACTED] e importe 514,98 €, en la que facturamos el período del 20 de marzo al 19 de abril de 2022, aplicamos la Tarifa [REDACTED] y [REDACTED], **con una cuota de 92 €/mes y 91 €/mes** respectivamente y pasamos al cobro un consumo en exceso sobre 1.938 kWh en el contrato de gas, debido a que había sobrepasado los 9.000 kWh

Comunidad de Madrid

de la tarifa y sustituye a la factura [REDACTED] e importe 604,52 € y no a la indicada por ella [REDACTED] e importe 279,28 € en la que facturábamos el período del 20 de abril al 19 de mayo de 2022.

Asimismo, les informamos que hemos facturado con lectura real de 21.986 m³, facilitada para el 5 de abril de 2022 según [REDACTED] y no estimada como indica la Sra. [REDACTED].

3. Hemos confirmado que desde junio hasta octubre de 2022 habíamos pasado al cobro un importe total de 106,10 € en concepto de los tres servicios de mantenimiento, por lo que el 14 de marzo de 2023 hemos generado el abono por dicho importe y además otro de 1,90 € para aplicar el interés legal sobre de la devolución realizada.

Dicho abono lo hemos aplicado a la deuda existente, quedando pendiente de pago de importe 431,40 € y hemos aplazado el pago para el 1 de abril de 2023.

4. La deuda indicada de 431,40 € es correcta y la refacturación la realizamos porque las facturas emitidas desde el 22 de marzo 2022 hasta el 25 de mayo de 2022 habíamos informado unas tarifas, cuotas y consumo máximo que no correspondía con la tarifa contratada.

Tal y como indicábamos en nuestro escrito del 3 de enero de 2023, anulamos todas las facturas emitidas para el período indicado, a fin de cobrar correctamente las tarifas contratadas por la Sra. [REDACTED] para cada uno de los períodos, en concreto desde el 20 de diciembre de 2021 al 19 de febrero de 2022 la Tarifa [REDACTED] (6.000 kWh y una cuota de 55 €), del 20 de febrero al 19 de marzo de 2022 la Tarifa [REDACTED] (3.000 kWh y una cuota de 50 €) y del 20 de marzo al 19 de mayo 2022 la Tarifa [REDACTED] (9.000 kWh y una cuota de 92 €).

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

1º) El contrato de gas se da de baja el 23 de mayo de 2022

El contrato de mantenimiento de electricidad se da de baja el 21/11/2022

El contrato de mantenimiento de gas se da de baja el 25/11/2022

2º) En gas tenía contratada tarifa [REDACTED] primero le reducen a [REDACTED] (no se sabe por qué) y luego le pasan progresivamente a tarifa [REDACTED] y le indican que va a pasar a tarifa [REDACTED].

3º) Las facturas presentadas en el expediente son las siguientes:

FACTURA	FECHA	IMPORTE	
[REDACTED] ([REDACTED])	5/1/22	108,38	Gas 48,72 y luz 25,65, servicios 21,21
[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	14/2/22	56,77	luz 32,33 € servicios 21,21 €.
[REDACTED] [REDACTED]	20/3/22	398,85	pagada
[REDACTED] [REDACTED]	21/3/22	65,50	Electricidad 40,26. Servicios 21,21. Pagada
[REDACTED] ([REDACTED])	22/03/22	155,02	tarifa [REDACTED]: 110,59. Servicios 21,21. consumo anual acumulado 6907 kW h. consumo 0 kWh.
[REDACTED] ([REDACTED])	28/3/22	398,8	Gas 293,09. Luz 40,19. Consumo exceso, gas: 907 kWh. 117,49 €.



Comunidad de Madrid

			lectura real.
(●)	04/4/22	82,35	gas 50,53. tarifa
	07/04/22	-19,36	devuelven por consumo gas -16,0 €. Sobre la tarifa
	12/04/22	19,36	Pagada. tarifa , consumo 16 €. Rectifica la anterior.
	19/4/22	279,93	Consumo gas -21. Consumo, exceso 252,35. Tarifa,
(●)	28/04/22	604,52	Pag, parcialmente Gas 415,70 luz 92,29. Cuota gas. Tarifa 166; Consumo exceso: 239,68. Lectura real de 4/2/22 a 5/4/22 4031 kWh. Ay.
	04/05/22	- 407,19	Consumo, gas 100 € Devolución consumo, exceso - 436,52 Tarifa
	04/05/22	-279,93	Tarifa Consumo, gas 21, consumo en exceso - 252,35.
	04/05/22	-604,07	Tarifa Consumo gas -229, consumo en exceso -270,23.
	25/05/22	279,28	Tarifa Cuota 92. Consumo en exceso 135,67. consumo estimado, 1097 kWh
(luz)	25/05/22	122,70	Pag. Parcialmente PAGADA
(regularización baja anticipada)	02/06/22	325,96	pag. Parcialmente baja luz 180,53. Baja servicios

Comunidad de Madrid

			127,38.
	03/8/22	-27,43	tarifa [REDACTED] consumo gas 113 consumo en exceso -135,67.

4º) En cuanto a la información de consumos de las distintas facturas:

- En la factura [REDACTED] Se informa que a fecha 28/3/22 el consumo acumulado de gas desde el 20/11/21 es de 6907 kW. le recuerdan que el tope de su tarifa [REDACTED] es de 3000 kW hora.

E igualmente indican que a fecha 28/3/22 el consumo acumulado de luz desde el día 20/11/21 es de 1413 kWh. Le recuerdan que el tope de su tarifa [REDACTED] es de 1500 kWh

- En la factura [REDACTED] se factura el gas conforme a tarifa [REDACTED]. Y se indica que a fecha 4422 el consumo acumulado de gas desde el 20/11/21 es de 6907 kW hora. Y le recuerdan. Que el tope de su tarifa plana [REDACTED] es de 3000 kW hora. aunque indica lectura real, no hay lectura real porque es de 0 m³.

- En la factura [REDACTED] Se indica que a 7/4/22 llevan leído 6907 kW de gas, desde el 20/11/21 y le recuerdan que el tope de su tarifa [REDACTED] es de 9000 kW. Esta factura rectifica las de 22/3/22, 28/3/22 y 4/4/22.

5º) En el histórico de la app de la consumidora, las facturas de 2/6/22 (325,96), 25/5/22 de 279,28 y 28/4/22 (604,52) se indica que están pagadas parcialmente sin que se pueda probar la cantidad pagada. También consta pagada (íntegramente) la de 398,8 de 28/3.

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 consumidora realiza hasta seis solicitudes a las que debe dar respuesta este Colegio arbitral. En virtud de ellas, solicita:

- 1º) la devolución a su cuenta de la diferencia 7,89 €;
- 2º) la paralización, o anulación de cualquier proceso judicial en su contra hasta la resolución de esta Junta arbitral;
- 3º) la eliminación de sus datos en ficheros de morosos Asnef.
- 4º) la anulación del abono [REDACTED] del 03/08/22 por importe de - 27,43 euros Por no estar de acuerdo con la nueva red facturación, ya que los SMS demuestran que no había rebasado el límite de consumo y no hay lectura real.
- 5º) Solicita la rectificación de factura [REDACTED] del 25/05/22 por importe de 289,28 €, eliminando el exceso de consumo 135,67 € y quedando la factura con la tarifa contratada de 92 €. Una vez se rectifique, procederá al abono de la misma facturada correctamente.
- 6º) Solicita la anulación de la penalización por baja (325,96 €) y de los cargos por los servicios accesorios (127,38 €).

Podemos agrupar estas pretensiones en tres:

- 1º) La regularización y compensación de los créditos y deudas de las partes en la recta final del período de contratación, en relación con el suministro de gas, que es el que resulta conflictivo y que engloba las solicitudes 1, 4 y 5 de la consumidora.
- 2º) Los cargos pasados por penalización y por los servicios adicionales una vez extinguidos los contratos de suministro energético.

Comunidad de Madrid

3º) La paralización de procesos y la eliminación de datos en ficheros de solvencia.

SEGUNDA:

La segunda pretensión se ha resuelto parcialmente por acuerdo entre las partes.

1º) La penalización por baja anticipada del contrato de suministro energético por importe de 198,50 nunca fue abonada por la consumidora y ha sido “dejada sin efecto” por la empresa. Por lo tanto, dicha cantidad ha sido anulada, por acuerdo entre las partes.

2º) Los servicios complementarios, por importe de 127,38 €, se fueron pasando al cobro mensualmente. La consumidora aporta pantallazos de los pagos de 9/6, 11/7, 11/8, 12/9 y 11/10, es decir durante 5 meses tras la finalización del contrato principal. Aceptada su devolución por parte de la empresa, aunque sólo reconoce un importe pagado de 106,10 €, lo cierto es que la consumidora ha probado el pago durante 5 meses, lo que hace un importe de $22,21 \times 5 = 111,05$ €, que la empresa debe compensar en la deuda pendiente, más como ofrece la propia reclamada 1,90 € para aplicar el interés legal sobre de la devolución realizada. Esto implica un total de 112,95 €.

TERCERA:

En cuanto a la paralización de procesos judiciales y la eliminación de ficheros, es cierto que la iniciación de un procedimiento arbitral que es un sistema de resolución de conflictos extrajudicial, suspende cualquier otro procedimiento judicial, y si se hubiera interpuesto durante este tiempo, la consumidora habría tenido que oponer una declinatoria, para suspender dicho procedimiento. Ciertamente se ha utilizado como mecanismo para “asustar” a la consumidora e instarla a saldar la deuda que se le exigía, pero no se ha llegado a instar en realidad un procedimiento judicial, dado que, de otro modo, la consumidora habría aportado la documentación pertinente.

Del mismo modo, tampoco ha sido incluida en ningún fichero de solvencia patrimonial, dado que ni siquiera se ha aportado comunicación alguna escrita donde figurase tal intención. Ciertamente provoca incomodidad y puede ser constitutivo de acoso, pero dicha reclamación debe instarse por otras vías adecuadas, puesto que el reclamante de la deuda, como bien señala la consumidora no es ya la empresa comercializadora, sino un cesionario del crédito. Y tal empresa reclamante del crédito no es parte del presente procedimiento arbitral, por lo que aunque utilicen prácticas agresivas para el cobro, nada puede hacer, ni se puede pronunciar sobre ello el Colegio arbitral.

Esta solicitud queda fuera del ámbito de competencia del Colegio arbitral, y en cuanto a la posible sanción que pudiera imponer consumo por estas prácticas, ello le corresponde a Inspección y no es competencia del arbitraje de consumo (ni de la Junta Arbitral, ni de este Colegio Arbitral), que sólo tiene competencias para dirimir los conflictos entre consumidores derivados de un contrato entre un profesional y un consumidor.

CUARTA:

En cuanto a la correlación de facturas, que ahora resultan anuladas, y que en cierta medida la consumidora tampoco pagó totalmente, se debe indicar que:

1º) Efectivamente hay varias facturas que de 19/4/22 y 4/5/22 por importe de 279,93, en un caso negativo y en otro positivo, o la de 28/4/22 de 604 euros, que se anula con la de 4/5/22.

2º) En el histórico de la app de la consumidora, las facturas de 2/6/22 (325,96), 25/5/22 de 279,28 y 28/4/22 (604,52) se indica que están pagadas parcialmente sin que se pueda probar la cantidad pagada.

3º) En la app de la consumidora también consta pagada (íntegramente) la de 398,8 de 28/3, y no consta devolución posterior.

4º) La empresa reclamada insiste en que la factura [REDACTED] de importe 407,19 € no está abonada por la consumidora, y era un cargo, esto es de importe positivo, que debía abonar la consumidora, pero dicha factura no existe en el expediente, ni la



Comunidad de Madrid

aporta [REDACTED], que al reclamarla estaba obligada a presentarla, en cumplimiento de la obligación impuesta por el art. 63.3 TRLCU de presentar factura en papel (o electrónicamente si la consumidora lo ha consentido).

Al no haber aportado esta factura, debe estimarse la pretensión de la consumidora de que esta factura era negativa por importe de 407,19 euros, por la errónea facturación. Pero dado que todas las facturas se consideran anuladas, esta también debe serlo.

Por otro lado, deben calcularse los importes del gas durante el período en que la relación contractual se complica entre las partes:

Según la comercializadora, facturan el período del 20 de marzo al 19 de abril de 2022, aplicando la Tarifa [REDACTED] y Plan [REDACTED], con una cuota de 92 €/mes y 91 €/mes respectivamente y pasan al cobro un consumo en exceso sobre 1.938 kWh en el contrato de gas, debido a que había sobrepasado los 9.000 kWh de la tarifa y sustituye a la factura [REDACTED] e importe 604,52 €. Si la factura es desde 20 de marzo a 19 de abril están facturando dos cuotas por un único mes, por lo que no puede aceptarse este cálculo, y están cobrando dos tarifas al mismo tiempo. Además, tal como ellos mismos indican la tarifa [REDACTED] debería tener un importe de 55 euros.

Y señalan que la facturación correcta sería desde el 20 de diciembre de 2021 al 19 de febrero de 2022 la Tarifa [REDACTED] (6.000 kWh y una cuota de 55 €), del 20 de febrero al 19 de marzo de 2022 la Tarifa [REDACTED] (3.000 kWh y una cuota de 50 €) y del 20 de marzo al 19 de mayo 2022 la Tarifa [REDACTED] (9.000 kWh y una cuota de 92 €).

Tomando como referencia estos precios indicados por la compañía, este Colegio resuelve en cuanto a las cuotas, que la consumidora:

1º) Consta que ha abonado las cuotas de 5/1 y 20/3. Como tal aparecen en la app y no se ha desvirtuado dicha prueba por la parte contraria.

2º) Del 20 de marzo al 19 abril, el importe es de 92 euros/mes, tarifa [REDACTED].

3º) Del 20 de abril al 19 de mayo, el importe es de 92 euros/mes, de la Tarifa [REDACTED].

4º) En cuanto a los excesos de consumo, manteniendo la tarifa [REDACTED] el consumo era de 9.000 kwh y los avisos que le hacen son que en la factura [REDACTED] se indica que a 7/4/22 llevan leído 6907 kW de gas, desde el 20/11/21 y le recuerdan que el tope de su tarifa plana [REDACTED] es de 9000 kW. Por lo tanto, hasta el 7 de abril no había llegado al tope, y tampoco se ha aportado prueba alguna de que superara los 9.000 kwh de consumo (por ejemplo, mediante el ATR de la distribuidora a fecha 19 de mayo de 2022). En un mes, no especialmente frío es posible que no llegara a consumir los 2093 kwh que le restaban para sobrepasar el límite de su consumo, que sería lo que provocaría tener que pagar por el exceso de consumo. La empresa no ha probado el exceso de consumo, por lo que no puede facturarse dicho exceso. A cambio, se mantiene la cuota [REDACTED] durante todo el período que permite un consumo de hasta 9.000 kwh anual. Probablemente si hubiera permanecido hasta noviembre habría superado el consumo anual, pero el contrato se resolvió en mayo de 2022.

La reclamada considera que la deuda pendiente es de 431,40, pero dicha deuda no ha quedado probada, ni se han presentado en el expediente las facturas rectificativas que pudieran probarlo. Del expediente se deduce que la consumidora ha abonado hasta marzo, por lo que sólo se le puede exigir las mensualidades de abril y mayo, eliminando los excesos de consumo, tal como se ha argumentado.

Ello implica que se ESTIMA PARCIALMENTE la reclamación de la consumidora relativa a la regularización definitiva de la cuenta pendiente, así como SE ESTIMA PARCIALMENTE la reconvencción tácita de la reclamada, reduciendo el importe de la deuda pendiente.

En definitiva, si la consumidora debe abonar 184 € de las dos mensualidades que debe, y la empresa debe restituírle un total de 112,95 € por los cargos (más el interés legal) cobrados durante cinco meses por los servicios complementarios, compensando parcialmente la deuda, esta queda reducida a 71,05 €, que deben ser abonados por la consumidora en el plazo de un mes desde la notificación del presente laudo arbitral en el número de cuenta que le indique [REDACTED], indicando en el concepto de la transferencia su



Comunidad de Madrid

nombre y DNI y el número del presente expediente arbitral.

DECISIÓN ARBITRAL:

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

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

1º) La **ELEVACIÓN A LAUDO PARCIAL CONCILIATORIO** del acuerdo al que han llegado las partes de anular la penalización por baja anticipada y los cargos pasados por los servicios accesorios a partir de la resolución del contrato de suministro de gas y electricidad. Ello implica que la reclamada debe compensar 112,95 euros a la consumidora (los importes abonados 111,05 €, más 1,95 de intereses legales).

2º) La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, relativa a la regularización de la deuda pendiente.

3º) La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN EFECTUADA POR LA RECLAMADA**, relativa a la reclamación de la deuda pendiente para saldar la cuenta final de la relación contractual.

En virtud de ello, y compensando los créditos de ambas partes, la deuda queda reducida a 71,05 €, que deben ser abonados por la consumidora en el plazo de **TREINTA DÍAS**, desde la notificación del presente laudo arbitral en el número de cuenta que le indique Naturgy, indicando en el concepto de la transferencia su nombre y DNI y el número del presente expediente arbitral.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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



Comunidad de Madrid

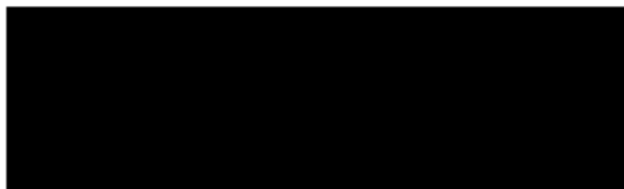
ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 11 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

