



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11655.1/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 31 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido entre las partes, para la resolución del litigio en defecto de acuerdo.

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 a continuar con estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con las facturas pasadas al cobro por cuenta bancaria por suministro de la vivienda de la calle [REDACTED]. Se debe aclarar que reclamación se hace en nombre propio por Dña. [REDACTED] con DNI [REDACTED] como actual titular del contrato, así como en representación de su madre, anterior titular del contrato, Doña [REDACTED] con DNI [REDACTED], para lo cual consta debidamente autorizada. Reclama por disconformidad con la baja de la tarifa [REDACTED] que tenía contratada su madre sin previo aviso y la facturación emitida con posterioridad al cambio de titularidad que solicitó a su nombre.

De la documentación aportada por el reclamante y de los diversos escritos presentados cabe resumir en las siguientes alegaciones:

“... El 25/08/2022 pasan a cuenta de mi madre de 86 años, [REDACTED] con DNI [REDACTED] N° clienta [REDACTED] una factura con doble coste del habitual. Teniendo contratada una tarifa plana [REDACTED], sin aviso alguno, se da de baja la tarifa y no dan opción a que se aplique nueva. Me recomienden que cambie la titularidad de contrato a mi nombre para poder realizar gestiones y aplicar descuentos. Reclamo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

varias veces factura a través de la web [REDACTED], no obtengo respuesta alguna.
Pretensiones iniciales del solicitante; Que se medie con [REDACTED] para aclarar los consumos de la factura de 120€ porque no he recibido factura alguna, y que se aplique la tarifa plana [REDACTED] en la factura con importe 237,38€ ya que no se nos avisó del fin de la misma. Mi madre es una consumidora responsable y pagadora, no desea tener deudas con dicha compañía ni que aparecer en los ficheros públicos de impago...”

De la documentación aportada por el reclamado y de los diversos escritos presentado, cabe resumir las siguientes alegaciones:

“... ACEPTACIÓN DEL ARBITRAJE

Esta empresa acepta el arbitraje propuesto al existir 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, que coincide con el ámbito territorial, subjetivo y objetivo del arbitraje propuesto.

GESTIÓN DE LA RECLAMACIÓN

1. Aclarar los consumos de la factura de 120 € al no recibir factura alguna.

Hemos comprobado que el 31/8/2022 transferimos los contratos de gas y electricidad a nombre de la reclamante y que el 13/9/2022 generamos la factura [REDACTED] para el suministro de gas por importe de 120 €, en la que regularizábamos el período del 14/8/2022 al 6/9/2022 y aplicábamos la cuota personalizada de 99,17 €+ IVA.

En dicha factura pasábamos al cobro un consumo de 29 m³, de acuerdo a los datos reportados por [REDACTED], tras la baja del contrato, por cambio de comercializadora. Adjuntamos copia de dicha factura para que lo comprueben e informamos que actualmente consta impagada dicha factura.

2. Aplicar la tarifa zen en la factura de 237,38 € al no avisarles del fin de esta

Hemos confirmado que en la factura [REDACTED] del 12/8/2022 e importe 237,38 €, emitida a nombre de la anterior titular, [REDACTED], correspondiente al período del 13/7/2022 al 12/8/2022, estamos aplicando la tarifa zen, con una cuota de 99,17 €+ IVA en el suministro de gas y 71,94 €+ IVA en el suministro eléctrico, tras la renovación de la tarifa indicada.

En la factura [REDACTED] del 24/5/2022 e importe 118,93 €, le informábamos que la fecha de finalización de la vigencia actual de su contrato es el 12 del 7 de 2022. A partir de esta fecha y durante los próximos 12 meses su nueva cuota será de 91,00 €/mes y el nuevo consumo máximo anual pactado será de 2.527,00 kW para la electricidad. Le informamos que la fecha de finalización de la vigencia actual de su contrato es el 12 del 7 de 2022. A partir de esta fecha y durante los próximos 12 meses su nueva cuota será de 120,00 €/mes y el nuevo consumo máximo anual pactado será de 9.988,00 kW para el suministro de gas.

Adjuntamos copia de las dos facturas mencionadas para que realicen las pertinentes



Comunidad de Madrid

comprobaciones. Por lo tanto, no corresponde ninguna modificación al respecto y les informamos que consta impagada actualmente.

3. No aparecer en ficheros de impago

A raíz del presente escrito, hemos solicitado al departamento correspondiente que no incluyan los datos de la Sra. [REDACTED] en ningún fichero de solvencia patrimonial y dejen de reclamar la deuda existente, hasta que recibamos el correspondiente Laudo. ..."

El Colegio Arbitral entra seguidamente en el estudio de las alegaciones de las partes a la audiencia

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que es conforme con la resolución de la reclamación y por tanto adjunto justificante del pago con tarjeta de la deuda pendiente con [REDACTED] por importe de 84,79 euros el día 08/05/2023.

Solicito que su madre, Doña [REDACTED] con dni [REDACTED] y ella misma [REDACTED] con dni [REDACTED], sean dadas de baja en la lista de la [REDACTED].

La parte reclamada comparece a la audiencia y se reitera en sus escritos anteriores que ya constan en el expediente si bien para esta acto sus manifestaciones pueden resumirse en : " En respuesta a su escrito del 29 de marzo de 2023 de citación de audiencia arbitral para el 29 de mayo de 2023 y en nombre de [REDACTED], les informamos sobre la cuestión planteada. Esta compañía recibió el 29 de diciembre de 2022 el presente expediente en fase de mediación, procediendo a su gestión mediante la solicitud [REDACTED].

Desde la fase de mediación a la convocatoria de arbitraje, no ha habido modificaciones ni gestiones nuevas respecto al objeto de reclamación, por lo que esta compañía se reitera en las alegaciones remitidas a su organismo el 30 de enero de 2023.

No obstante, hemos comprobado que la factura [REDACTED] del 12 de agosto de 2022 e importe 237,38 €, emitida a nombre de la anterior titular, [REDACTED] consta pagada y que actualmente la Sra. [REDACTED] mantiene una deuda de 84,79 €, correspondiente al resto de la factura de gas [REDACTED] del 13 de septiembre de 2022 e importe total de 120 €.

Adjuntamos a la presente carta nuevamente las citadas alegaciones, así como la documentación remitida a su organismo. Por todo lo expuesto, solicitamos que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, junto con los documentos que lo acompañan, se admita y, a la vista de su contenido, se incorporen al procedimiento arbitral de consumo y sean considerados en el laudo que en su caso se dicte...///....

Les informamos que la Sra. [REDACTED] no se encuentra incluida en los ficheros de [REDACTED]. En cuanto a la exclusión de la Sra. [REDACTED] de los archivos, les comunicamos que para proceder a la gestión la misma deberá generar una solicitud de su no inclusión..."

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, **el Colegio Arbitral se pronunció** emitiendo el correspondiente LAUDO, en equidad, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, **se acuerda estimar parcialmente la solicitud** de doña [REDACTED] con DNI [REDACTED] como actual titular del contrato, así como en representación de su madre, anterior titular del contrato, Doña [REDACTED] con DNI [REDACTED], en el sentido de considerar a ambas personas al corriente de pago con [REDACTED] y cursar la baja en los ficheros de impagados, si les hubieran incluido.

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

Madrid, 31 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

[REDACTED]