



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13417.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26/07/2023, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], propuesto por la Unión de Consumidores de Madrid (UCM).

[REDACTED], propuesto por la Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía (AGREMIA).

Recibida con fecha 29/11/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 8/05/2023 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN EQUIDAD.

El Colegio Arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La reclamación objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, D. [REDACTED] con:

- Las facturas emitidas por la empresa reclamada, [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]) a raíz de solicitar el cambio de tramo de [REDACTED] a [REDACTED] en el contrato de suministro de electricidad del que es titular, facturas que se detallan a continuación:

Nº FACTURA	FECHA	IMPORTE	PERIODO
[REDACTED]	14/03/2022	231,16 €	30/12/2021 al 29/01/2022
[REDACTED]	31/03/2022	99,53 €	30/01/2022 al 1/03/2022
[REDACTED]	14/04/2022	99,21 €	2/03/2022 al 29/03/2022

Al constatar que [REDACTED] siguió aplicando la tarifa correspondiente al tramo [REDACTED] en lugar del [REDACTED].

- La falta de respuesta del servicio de atención al cliente a las diversas reclamaciones presentadas en disconformidad con la reclamación del pago por parte de [REDACTED] de las facturas [REDACTED] y [REDACTED], ambas por importe de 16,45 €, emitidas el 26/04/2022 por esa comercializadora tras rectificar las que constan en la tabla referida en el punto anterior.

Consecuentemente, solicita arbitraje con el fin de que se le devuelvan los importes cobrados en exceso, así como que se aporten los ficheros de audio correspondientes a las conversaciones mantenidas por el reclamante con gestores de [REDACTED] en las fechas 10/06/2022, 25/06/2022, 26/10/2022 y 27/10/2022.

Convocada la audiencia escrita el 10/07/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada ha presentado alegaciones en la fase de mediación del presente procedimiento informando en primer lugar, que con fecha 18/02/2022, el reclamante contactó con el servicio de atención al cliente de [REDACTED] para solicitar el cambio de tramo de [REDACTED] a [REDACTED] en el suministro eléctrico, cambio que se efectuó el mismo día y que se empezó a aplicar desde el 30/12/2021.

En segundo lugar, [REDACTED] comunica que el 18/03/2022 el cliente presentó reclamación mostrando su disconformidad con la aplicación del nuevo tramo desde el 30/12/2021, alegando que el cambio lo había solicitado el 18/02/2022, circunstancia que motivó que el 26/04/2022 se anularan las facturas en las que esa comercializadora había aplicado el Plan [REDACTED] en concreto:

- [REDACTED], del 14/03/2022 e importe 231,16 €, correspondiente al período del 30/12/2021 al 29/01/2022.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- [REDACTED], del 21/03/2022 e importe 99,53 €, correspondiente al período del 30/01/2022 al 1/03/2022.
- [REDACTED] del 14/04/2022 e importe 99,21 €, correspondiente al período del 2/03/2022 al 29/03/2022. Al respecto de esta última factura, [REDACTED] advierte literalmente que "no se debía anular debido a que sí correspondía aplicar el tramo [REDACTED]".

[REDACTED] indica que, en sustitución de las anteriores, el mismo día se generaron las siguientes facturas rectificativas:

- [REDACTED], de importe 197,06 €
- [REDACTED], de importe 65,43 €
- [REDACTED], de importe 99,21 €

Una vez especificados los datos anteriores, la empresa reclamada expone asimismo lo siguiente:

- El total de la refacturación realizada el 26/04/2022 asciende a 361,70 €
- Alega que el reclamante había abonados dos de las facturas anuladas, concretamente:
 - o La nº [REDACTED], de importe 231,16 €
 - o La nº [REDACTED], de importe 99,53 €
- Siendo el importe total de las facturas abonadas por el reclamante (330,69 €) inferior al total de la refacturación (361,70 €), quedó pendiente de pago por parte del reclamante un importe de 31,01 € así como, advierte igualmente [REDACTED], una factura completa de gas del 26/04/2022 e importe 68,12 € que no se había pasado aún a cobro.
- El importe total pendiente de pago por total de 99,13 €: 31,01 € (resto entre la facturación anulada y pagada y la refacturación) + 68,12 € (factura de gas), se facturó el 3/05/2022 de forma desglosada, de la siguiente manera:
 - o 66,23 € del resto de la factura [REDACTED] e importe 99,21 €
 - o 16,45 € dos veces, correspondiente a las cuotas en concepto de los servicios de mantenimiento incluidas en las facturas nº [REDACTED] y nº [REDACTED].

A resultas de las operaciones anteriores, [REDACTED] informa que si bien el cargo de 66,23 € fue pagado por el reclamante, los dos cargos de 16,45 € fueron devueltos por la entidad bancaria el 30/6/2022, que actualmente constan pendientes de pago.

En tercer lugar, [REDACTED] informa asimismo de las diferentes modificaciones de tarifa aplicadas al contrato del reclamante, exponiendo lo siguiente:

- La Tarifa [REDACTED] se aplicó desde el 2/03/2022 hasta el 29/05/2022.
- La Tarifa [REDACTED] se aplicó a partir del 30/05/2022 hasta el 29/10/2022, con un consumo de 4.000 kWh y una cuota de 104 €/mes (+ IVA), de acuerdo a la solicitud realizada por el cliente en fecha 27/05/2022.
- El 24/11/2022 el cliente solicitó la baja de la tarifa plana y la contratación de la Tarifa [REDACTED].

Por lo que respecta a la solicitud de copia de las grabaciones realizadas en junio y octubre de 2022, la comercializadora reclamada comunica que no es posible adjuntarlas al no disponer de ellas.

Por último, [REDACTED] manifiesta que, dado que las reclamaciones interpuestas por el cliente no han sido atendidas correctamente, ha generado un abono de 30,05 € en concepto de calidad del servicio cuyo importe se ha aplicado al cobro de los 32,90 € que constaban pendientes de pago por parte del reclamante, quedando pendiente un importe de 2,85 €.

Cabe observar que el reclamante presenta junto con su solicitud de arbitraje un anexo de 15 hojas en el que detalla las diferentes reclamaciones interpuestas por teléfono o presencialmente ante el servicio de atención al cliente de [REDACTED] con el fin de solucionar la pretensión que es objeto de controversia en el presente procedimiento, reclamaciones entre las que destacan las siguientes:

<u>FECHA</u>	<u>Nº RECLAMACIÓN</u>	<u>ASUNTO</u>	<u>FECHA RESOLUCIÓN</u>	<u>SENTIDO</u>
18/03/2022	[REDACTED]	exceso tarificación tras cambio Tarifa [REDACTED] A [REDACTED]	26/04/2022	FAVORABLE
09/05/2022	[REDACTED]	disconformidad facturas 66,23 € + 16,45 € + 16,45 €	08/06/2022	NO PROCEDE
25/05/2022	[REDACTED]	relacionada con reclamación [REDACTED]	27/05/2022	duplicada: es igual que la [REDACTED]
10/06/2022	[REDACTED]	disconformidad facturas 66,23 € + 16,45 € + 16,45 €	15/06/2022	reclamación relacionada con [REDACTED]

Comunidad de Madrid

FECHA	Nº RECLAMACIÓN	ASUNTO	FECHA RESOLUCIÓN	SENTIDO
16/06/2022	[REDACTED]	DISCONFORMIDAD FACTURAS 66,23 € + 16,45 € + 16,45 €	16/06/2022	FAVORABLE
20/06/2022	[REDACTED]	DISCONFORMIDAD FACTURAS 66,23 € + 16,45 € + 16,45 €		reclamación relacionada con [REDACTED]
	[REDACTED]	DISCONFORMIDAD FACTURAS 66,23 € + 16,45 € + 16,45 €		
	[REDACTED]	disconformidad facturas 66,23 € + 16,45 € + 16,45 € y requerimiento pago de las dos últimas refacturaciones: [REDACTED]		Informan a reclamante. RESUELTA
19/08/2022	[REDACTED]			NO RESUELTA
19/08/2022	[REDACTED]			
07/09/2022	[REDACTED]			NO RESUELTA
07/09/2022	[REDACTED]			NO RESUELTA

La parte reclamante comparece ante la audiencia reiterándose en su reclamación, manifestando literalmente que "la cantidad reclamada por parte de [REDACTED], de 32,90 € (16,45 € + 16,45 €) ya fueron abonados en fecha 24 y 31 de marzo de 2022, facturas [REDACTED] y [REDACTED]" y solicitando que la empresa reclamada conteste a los apartados indicados en el punto 6 de su solicitud de arbitraje.

Con respecto a las alegaciones del reclamante cabe poner de manifiesto lo siguiente:

- En las alegaciones presentadas por [REDACTED] esta empresa ya confirmó que el reclamante había abonado las facturas [REDACTED] y [REDACTED].
Cabe constatar que en ambas facturas consta el cobro de los siguientes servicios:
 - o [REDACTED], por importe de 4,79 € + IVA
 - o [REDACTED], por importe de 11,66 € + IVA
 - o Igualmente consta la inclusión de esos importes en las facturas rectificativas nº [REDACTED] y nº [REDACTED].
- En el apartado 6 de la solicitud de arbitraje presentada por el reclamante figura, como pretensión, la siguiente: "devolución de los importes cobrados en exceso".

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito reiterándose en las alegaciones presentadas en fase de mediación que se han reproducido en el presente laudo.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, EN EQUIDAD.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR parcialmente la pretensión de D^a. [REDACTED] por cuanto si bien la empresa reclamada, [REDACTED] ha procedido a rectificar la facturación en la que se aplicaba indebidamente al reclamante la tarifa [REDACTED] y ha justificado la emisión de las correspondientes facturas rectificativas derivadas de las diferentes reclamaciones del Sr. [REDACTED], no obstante, esa empresa le reclama el pago de 16,45 € correspondiente a las cuotas en concepto de los servicios de mantenimiento incluidas en las facturas nº [REDACTED] y nº [REDACTED], facturas que, como ha quedado constatado, sustituyen a las nº [REDACTED] y nº [REDACTED]. No obstante, la empresa reclamada no ha acreditado la supuesta devolución de parte de las cuantías conceptuadas en aquellas facturas, correspondientes a las cuotas de los ARBCRS32



Comunidad de Madrid

servicios de mantenimiento.

Consecuentemente, [REDACTED] deberá, por un lado, rectificar la liquidación efectuada al reclamante, teniendo en cuenta que no corresponde la compensación de 32,90 € por las cuotas de servicios de mantenimiento aplicada por esa compañía y, por otro, compensar al reclamante con un abono adicional de 30,05 €, además del primer abono de 30,05 € emitido en concepto de "calidad del servicio" que igualmente deberá pagar al reclamante. Todo ello para compensar la deficiente atención al cliente prestada por [REDACTED] durante la fase de reclamación previa, con la apertura de incidencias varias, algunas de ellas no resueltas o duplicadas, actuación que contradice lo manifestado en el apartado 12 de su código ético, relativo a las "Relaciones con los clientes", que esa empresa publicita en el siguiente enlace de su portal de acceso a internet:
[https://www.\[REDACTED\]](https://www.[REDACTED])

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.

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.

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, 26 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

[REDACTED]