



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13432.5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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: la disconformidad con respecto a las cuotas pasadas a cobro para los suministros de luz y gas en el periodo que va del 11/6/2021 al 11/6/2022 y se acredite que los consumos facturados se corresponden con las lecturas proporcionadas por las empresas distribuidoras tanto de electricidad, como de gas asociados al punto de suministro de electricidad.

La parte reclamante alega que contraté el 11 de junio de 2021 con [REDACTED] un plan de pagos fijos con una tarifa plana de gas y luz con el compromiso de un año de cumplimiento. El contrato para el suministro de Luz era el número [REDACTED], con cuota mensual de 62,00 € más IVA, con un consumo máximo de 4809 kWh. El contrato para el suministro de Gas era el número [REDACTED], con una cuota mensual de 64,46 €, con un consumo máximo de 17.190 kWh. La cuenta bancaria facilitada para los pagos es en la entidad [REDACTED] terminada en los dígitos [REDACTED]. A lo largo de este año, me han cobrado diferentes tarifas sin darme ninguna explicación, me han cobrado una cuota en una cuenta bancaria diferente a la indicada e incluso han dado de baja de forma unilateral el plan de pagos fijos y lo han vuelto a reactivar sin que haya habido ninguna solicitud por mi parte. He reclamado telefónicamente y por [REDACTED] en varias ocasiones, incluso el 07/06/22 puse una reclamación presencial en una de sus oficinas con el número [REDACTED], como respuesta el día 20/06/22 recibí un correo electrónico con el siguiente texto: "Apreciado Cliente: La facturación es correcta en base al tramo que tiene contratado. Si considera que el tramo contratado no es acorde con su consumo, por favor solicite ampliación de tramo en el teléfono de atención al cliente o a través de la Aplicación móvil". La siguiente factura de gas que recibo es por importe de 371,07 más IVA, supuestamente por un consumo máximo anual de 48.750 kWh. Contacto con [REDACTED] el 28/07/22 por teléfono y efectivamente reconocen que hay un error y que la tarifa no corresponde, me ofrecen bajar la tarifa, cuando llamo para confirmar el cambio me dan otra diferente, incluso me dicen que si quiero que me cambien la tarifa tengo que contratar el mantenimiento. No han hecho ninguna rectificación, a pesar de que han reconocido que hay un error y de que se lo he solicitado en diferentes ocasiones y por diferentes medios. Desde el 20/08/22 tengo una respuesta de [REDACTED] a una reclamación en la que me confirman que se va a revisar esa tarifa por desorbitada con el número de reclamación [REDACTED]. A día de hoy, no he recibido ningún tipo de modificación. Desde [REDACTED] contactan conmigo mediante mensaje de texto y llamadas telefónicas para decirme que me van a incluir en el listado de morosos por

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

impago de las cuotas y yo les insisto en que de ninguna manera me niego a pagar, estoy esperando que me envíen la facturación correcta. Solicita que se revise la facturación completa del contrato número [REDACTED] desde la fecha 11-06-2021 hasta 11-06-2022, puesto que en ese periodo de tiempo no he sobrepasado los 17.190 kWh contratados y ajusten la facturación a la tarifa contratada de 64,46 € mensual más IVA. ajusten la tarifa correspondiente al consumo realizado desde el 12-06-2022 hasta el 06-09-2022, fecha en la que se ha realizado la baja efectiva de mi contrato con [REDACTED]. Devolviéndome las cantidades pagadas de más.

La parte reclamada alega que desde el 11/6/2021 la clienta tiene contratados los suministros de luz y gas con Tarifa [REDACTED] y Tarifa [REDACTED] con renovación anual. Durante todo el periodo para el suministro eléctrico se pasa a cobro un valor de la cuota de 85,37€/mes + IVA y para el suministro de gas de 64,42€/mes + IVA. Ambos son correspondientes con el tramo de consumo contratado por la Sra. [REDACTED]. El 25/4/2022 en la factura conjunta [REDACTED] de importe 171,91€ se le informa a la clienta que su contrato finaliza el 10/6/2022 y que desde entonces la cuota para el suministro de gas será de un importe de 499,00€ con un consumo anual máximo de 48.750,00kWh. Debido a que el cliente no realiza ninguna modificación tras ser informada de las nuevas condiciones de renovación del contrato. Desde el 10/06/2022 se emiten las facturas correspondientes al consumo de gas con importe de 499,00 euros. El 11/6/2022 tramitamos la baja del contrato de suministro eléctrico por cambio de comercializadora saliente. El 28/8/2022 tramitamos la baja del contrato de suministro de gas por cambio de comercializadora saliente. Posteriormente debido a la baja del contrato sin finalizar la vigencia de este, el 13/9/2022 emitimos la factura de ajuste [REDACTED] -647,45€ a través de la que se regulariza el consumo y se bonifica al cliente los importes pagados de más. Este abono es empleado para el pago de las facturas pendientes de pago correspondientes al mes de julio y parte del mes de agosto. Les comunicamos que hemos comprobado los consumos facturados para el suministro de gas son coincidentes y corresponden con los datos reportados por [REDACTED]. Por todo lo mencionado, determinamos que la facturación emitida a la Sra. [REDACTED] es correcta y confirmamos que no corresponde aplicar ningún tipo de modificación en la misma. Actualmente, la clienta consta con un importe pendiente de pago de 699,55€ correspondiente a las facturas que constan como devueltas.

La parte reclamante manifiesta que en junio de 2021 contraté con [REDACTED] un plan de pagos fijos por la tarifa de electricidad y gas con obligado cumplimiento durante 12 meses. En ese tiempo, [REDACTED] ha cambiado la tarifa eléctrica, ha dado de baja unilateralmente el contrato de pagos fijos de electricidad cobrando incluso una factura de ese contrato en una entidad bancaria diferente de la que yo les había facilitado para los cobros. Además una vez cumplidos los 12 meses ha modificado la tarifa de gas aplicando una errónea y desorbitada, como ellos mismos han reconocido. Solicita que [REDACTED] ajuste la factura a la tarifa correcta y devuelva las cantidades cobradas de más durante ese tiempo en concepto de electricidad, así como que reconozca el error en la facturación de la tarifa de gas y facture de forma correcta el consumo. Debe rellenarse con claridad y concreción; debe reflejar de manera clara, concreta y posible la petición que se formule al reclamado. En el caso de que sean pretensiones económicas se deben cuantificar.

La parte reclamante añade que no estoy de acuerdo en lo que plantea [REDACTED] en sus alegaciones, por los motivos inicialmente planteados, que a continuación expongo: El contrato firmado con [REDACTED] para el suministro de gas con fecha 11 de junio de 2021, establecía una tarifa fija mensual durante 12 meses de 64,46 € más IVA... Firmo además en esa misma fecha un contrato para el servicio de electricidad con un plan de pagos fijos con una tarifa mensual de 44,85 € más IVA, no por importe de 85,37 € más IVA, tal y como responden en sus alegaciones y se puede comprobar en la copia de la factura adjuntada como documento 1. Durante ese periodo [REDACTED] ha cambiado de tarifa, (como se demuestra cuando afirman que la cuota mensual por el consumo de electricidad es diferente a la acordada) incluso han dado de baja unilateralmente uno de los planes de pagos fijos pasando el cargo de un recibo en una cuenta en la entidad [REDACTED], en la que aparezco como autorizada sin que haya habido ninguna autorización por mi parte y para



Comunidad de Madrid

lo que no tenían mandato bancario firmado, ni explicación por parte de [REDACTED]. He reclamado durante este tiempo por todos los medios posibles, presencial, por correo postal, correo electrónico e incluso por [REDACTED], teniendo respuestas automatizadas sin conseguir una aclaración a mis requerimientos. Transcurrido el periodo anual, la siguiente factura que recibo es por importe de 371,07 € más IVA, supuestamente por un consumo anual máximo de 48.750 Kwh. Contacto con [REDACTED] por teléfono el 28 de julio y reconocen que hay un error y que la tarifa no corresponde, pero la persona que me atiende al teléfono me ofrece bajar la tarifa únicamente si contrato el mantenimiento. El 20 de agosto con una nueva reclamación, me responden que efectivamente la tarifa es errónea y van a proceder a revisarlo. Me envían recibos con importes y diferentes abonos, pero siempre manteniendo la cuota de 371,07 más IBA que es justo lo que yo reclamo que está confundido. En todo este tiempo, de forma unilateral [REDACTED] ha cambiado las condiciones de mis contratos sin que haya habido aprobación o consentimiento por mi parte. En ningún momento me he negado a pagar el consumo, únicamente he pedido a [REDACTED] que me aplique la tarifa correcta, no una que han asignado por error. El 5 de diciembre recibo una comunicación según la cual [REDACTED] ha solicitado que se me incluya en el registro de morosos por un importe de 1.597,55 €, cantidad que no se corresponde con ninguno de los recibos que me han enviado en ningún momento, ni con la cantidad que alegan tengo pendiente. Solicito de [REDACTED] aplique la tarifa correcta y facture los consumos realizados de forma justa, que es lo que he reclamado a [REDACTED] todo este tiempo. Añade que me ha sido imposible aportar la documentación puesto que el contrato se realizó por teléfono. He solicitado a [REDACTED] en repetidas ocasiones y por varios medios sin resultado. Adjunto anexo 1 correo elect. con fecha 13/12/22 en el que solicito me faciliten el mandato bancario. Adjunto anexo 2 escrito de fecha 15/12/22, enviado por correo postal siguiendo las instrucciones de [REDACTED] en respuesta a mi petición, insistiendo que me faciliten la documentación. Adjunto anexo 3 copia de comunicación el pasado día 6/03/23 a través de [REDACTED] en el que solicito una vez más me faciliten la documentación. Adjunto anexo 4 copia de comunicación el 14/03/23, de nuevo a través de [REDACTED] en el que insisto en la solicitud de la documentación. El contrato inicialmente firmado, establecía una tarifa plana durante 12 meses jun 21 a jun 22 por importe de 64,46 euros más IVA y ha sido [REDACTED] quien de forma unilateral y sin autorización lo ha cambiado en diferentes ocasiones, la cantidad total que yo debería haber pagado en esos 12 meses por consumo de gas debería haber sido 935,96 euros, sin embargo esta cantidad ha sido muy superior, adjunto anexo 5 el listado de los cargos realizados en la entidad [REDACTED]. A día de hoy, [REDACTED] supuestamente me reclama el pago de unas facturas, pero en cada ocasión que contacto con ellos la cantidad que me dicen tengo pendiente varía, el 18/10/22 por correo electr. me comunican que la cantidad pendiente es de 699,55 euros, en diciembre de 2022 solicitaron la inclusión en el registro de morosos por importe 1.597,55 euros. documentación ya aportada. En los meses de febrero y marzo de 2023 estando el contrato de baja he recibido facturas de abono por importe de 239,28 euros y 421,63 euros, anexos 6 y 7. Al telefónicamente me dicen que tengo un importe pendiente de 750 euros sin mayor explicación. El importe pagado ha sido claramente superior a lo acordado, mi solicitud es que [REDACTED] justifique los cobros realizados y ajuste la tarifa al contrato firmado en junio 2021 y cese en su reclamación de cantidades pendientes. En este tiempo, ha llegado incluso a cobrar un recibo en una cuenta bancaria en la que no soy titular sino autorizada y para la que no tienen mandato firmado, esta documentación se aportó con anterioridad. Acepto expresamente el arbitraje en derecho.

La parte reclamante manifiesta que [REDACTED] se confundió en la tarifa que aplicó a mi contrato número [REDACTED] una vez transcurrido el primer año y todo el tiempo mi petición ha sido que rectifiquen ese error, apliquen la tarifa correcta y pagar el recibo correspondiente al consumo realizado. Breve resumen de la situación con [REDACTED]: recibiendo el 18 de octubre de 2022 un correo en el que me comunican que han hecho una factura de abono por importe de 647,45 € y que la cantidad pendiente son 699,55 €, sin ninguna explicación del motivo. Sin embargo, sigo insistiendo en que el cálculo de la tarifa está equivocado puesto que mi consumo no ha sido superior a los kWh contratados inicialmente y que lo que yo solicito en todo momento es el cómputo correcto. El 12 de diciembre de 2022, recibo una notificación por la que me comunican

Comunidad de Madrid

que me han incluido en el registro de morosos a petición de [REDACTED] por importe de 1.597.55 €. Desconozco el origen de esa cantidad, y respondo a esa notificación aportando el cruce de reclamaciones y respuestas obtenidas de [REDACTED], tras lo cual me notifican que han anulado esa inscripción en el registro de morosos. En todo este tiempo, [REDACTED] ha contactado conmigo por medio de diferentes empresas de recobro de pago, siempre con una cantidad diferente y sin explicarme a qué corresponde esa cantidad. A mi petición de recibir por correo electrónico los datos de esa reclamación por parte de [REDACTED], solo una de ellas lo ha hecho. Desde el 16 de febrero de 2023 y más recientemente a partir del 8 de mayo de 2023 he recibido diferentes correos electrónicos de facturación y abonos, pero en ningún momento se han puesto en contacto conmigo, aunque lo he solicitado en repetidas ocasiones. Sigo insistiendo en que en ningún momento me he negado a pagar, lo que he solicitado todo el tiempo es que me apliquen la tarifa correcta ya que la tarifa aplicada fue un error, y [REDACTED] lo ha reconocido en diferentes ocasiones. A día de hoy, según los cálculos de todas las facturas y abonos recibidos desde el 14 de julio de 2022 hasta el 12 de mayo de 2023 (reflejados en el anexo 6) hay un saldo a favor de [REDACTED] de 94,60 €. Sin embargo, puesto que a día de hoy, nadie de [REDACTED] ha contactado conmigo, desconozco si esa es la cantidad correcta, la solución definitiva para terminar con este problema o si me van a enviar alguna otra factura transcurrida un tiempo. No quiero dejar de señalar, la situación de desamparo sufrida todo el tiempo por la falta de respuesta por parte de la [REDACTED] a las reclamaciones de un usuario.

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 y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

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, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, de la propia contestación de la empresa reclamada, debido a la baja del contrato sin finalizar la vigencia de este, el 13/9/2022 emitieron la factura de ajuste [REDACTED] -647,45€ a través de la que se regulariza el consumo y se bonifica al cliente los importes pagados de más. **Respecto del otro periodo** objeto de reclamación, 12-06-2022 hasta el 06-09-2022, fecha en la que se ha realizado la baja del contrato, se acuerda se **refacture por la empresa reclamada** ese periodo con la tarifa anterior, tarifa aplicada desde junio de 2021 a junio de 2022, toda vez que [REDACTED] no ha acreditado que la reclamante haya superado el volumen de consumo anual para el cambio de tarifa, ni haber comunicado, con un mes de antelación, el cambio de tarifa a aplicar en dicho periodo.

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.



Comunidad de Madrid

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, 22 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]