



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08110.2/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 03 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público acreditada como árbitro de consumo por la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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.

1.- DOCUMENTACIÓN APORTADA

1.- Las alegaciones de la parte reclamante se concretan en:

Desde hace más de un año llevo reclamando por modo propio y después por OCU, sin tener ninguna respuesta, hacen caso omiso, si es verdad que me han llamado varias veces con grabación de voz, pero no van a la reclamación en cuestión y tocan otros temas que no necesita resolución. en Septiembre del 2021 me pongo en contacto con atención al cliente para informar que estaba viendo otras compañía con mejor precio y me ofrecen una cuota fija de 73 euros mensuales, en dicha cuota va incluida el consumo e impuestos y una cuota de 5 euros de un servicio de mantenimiento, el cual no necesito, pero como va incluido en el precio no dije que no; además si no supero el consumo contratado se me bonifica la primera cuota del año siguiente, en este caso el último mes es octubre 2021 y se bonificaría noviembre 2021, como ya me conozco como funcionan las compañías que te dicen una cosa y si no lo tienes por escrito después son difíciles de demostrar, solicito una carta donde me especifique dicha cuota, con fecha de septiembre recibo dicha carta y desisto de buscar otra compañía. En Noviembre me cobran 50,78 euros, reclamo dicha cantidad ya que como no había sobrepasado superado el consumo la primera cuota se me debía abonar, me dan la razón pero se me abona solo 44,52 euros, pero en la cuota de diciembre se me cobra 58,55 euros, pensé hasta los 73 euros de mi cuota pues lo que falta por devolver de la cuota de Noviembre, pero a raíz de aquí ningún cuota fue la contratada como se puede observar en las facturas, Ene 107,61 euros, Feb 119,58 euros, Mar 119,49 euros, Abr 137,81 euros, May 137,81, Jun

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

137,81, Jul 132,05 y 175,07 y 61,25 euros, Ago 61,25 y -61,25 y -121,86, el colmo Ene 2023 121,86 y -122,22 euros. Como se ve ninguna cuota de 73Euros, a partir del 22 de Julio de 2022 cambio de compañía, porque es inaceptable y veo que me toman el pelo, mis llamadas telefónicas no tienen ninguna contestación ni solución. Cuando solicito el cambio una semana antes o 10 días aproximadamente, me empiezan a llegar facturas si razón ninguna, una de ellas la de 61,25 euros que me dicen que es la cuota del mantenimiento, la cual la reclamo ya que venia incluida en la cuota y si tuvieran que cobrarme serían los meses que quedan hasta octubre no un año entero, me dan la razón y me la devuelven, pero mi sorpresa es que vuelven a cobrármela otra vez. En Enero de 2023 me llega una carta que me van a devolver una cantidad que ha sido cobrada de más y pensé, menos mal ya han resuelto la reclamación y me dan la razón, pero me hacen una devolución de 122,22 euros y me vuelven a cobrar 121,86 euros, que al parecer había un euros cobrado de más, increíble. Ya fue el colmo y puse la reclamación por Ocu y hasta el momento no ha habido resolución ninguna, por más que se presenta la carta de compromiso de la cuota, hacen caso omiso, presento certificado de Ocu donde especifican que no dan contestación y me asesoran donde puedo seguir reclamando, por eso he dado este paso.

Solicito se me devuelva la diferencia de la cuantía que he pagado de más, además de la cuota anual de mantenimiento, ya que tengo por escrito la carta de [REDACTED] donde se fija 73 euros la cual yo acepta y me hizo desistir del cambio a otra compañía, sobre la cuota de mantenimiento viene incluida en dicha cuota, por lo que no se tiene que cobrar un año entero cuando solicito la portabilidad a otra compañía, y esta portabilidad se ha producido porque que la compañía no ha cumplido su compromiso pactado conmigo y ha ido cobrando lo que le ha dado la gana. he pagado 1009.82 euros de luz mas 61,25 de cuota anual mantenimiento, debería de haber pagado desde diciembre a julio, 8 meses corresponde a 584 euros, la diferencia son 425,82 euros mas los 61,25 euros de la cuota indebida de mantenimiento.

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante.

Facturas desde Noviembre hasta enero 2023. Carta donde se demuestra la cuota contratada. Certificado de Ocu donde me manifiesta que [REDACTED] no ha contestado a nuestra reclamación.

2.- Las alegaciones de la parte reclamada se concretan en:

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.

Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación del Sr. [REDACTED] en disconformidad con la cuota pasada a cobro en el periodo del 14/12/2021 hasta 14/7/2022 y el servicio de mantenimiento "[REDACTED]" en referencia al punto de suministro de la calle [REDACTED] (Madrid), una vez que indica que no corresponde a las cuotas pactadas en el momento de la renovación.

El 14/10/2015, a petición del Sr. [REDACTED] activamos el contrato de luz, por cambio de comercializadora.

El 28/12/2021, activamos la tarifa "[REDACTED]" para luz, con una cuota de 103 €.

El 14/7/2022, a petición del Sr. [REDACTED] cambiamos la tarifa para la tarifa "[REDACTED]".

El 22/7/2022, a petición del Sr. [REDACTED], inactivamos el contrato de luz, por cambio de comercializadora.



Comunidad de Madrid

En las condiciones particulares del contrato, informamos que, en caso de que el cliente se dé de baja de la [REDACTED] antes de finalizar la vigencia del Contrato, [REDACTED] calculará el importe que se debía haber facturado al Cliente con la tarifa de gas y/o de luz que de referencia correspondiente indicada en las condiciones económicas adjuntas ([REDACTED] Luz), y el importe abonado por el cliente con la [REDACTED] hasta la fecha de baja y facturará o abonará al Cliente la diferencia entre ambos importes.

Hemos comprobado que el Sr. [REDACTED] inactivó su contrato de luz antes de la fecha de finalización de su contrato de tarifa plana, que sería el 28/12/2022, por lo que, el 22/1/2023, generamos la factura de ajuste [REDACTED] de importe -122,22 €, que corresponde al cálculo del importe abonado por el cliente con la tarifa plana y el importe que se debía haber facturado al cliente con la tarifa [REDACTED]

Una vez revisado el presente expediente, hemos comprado que, una vez que todo el periodo fue rectificado con la tarifa por uso luz, por la baja anticipada, no corresponde refacturar con la cuota indicada por el Sr. [REDACTED]

Hemos comprobado también, que el 9/8/2022, inactivamos el contrato del servicio de mantenimiento [REDACTED] el cual compensamos con la factura [REDACTED] pasada a cobro el 9/8/2022 de importe 61,25 €.

Actualmente, el Sr. [REDACTED] tiene ningún importe pendiente de pago para el mencionado punto de suministro.

Le trasladamos nuestras disculpas por las molestias que esta situación haya podido ocasionarle.

SOLICITA: Que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, 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.

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral; no se presentarán nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que solicitamos que se tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

2.- Dar audiencia a las partes

El Colegio Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, con las siguientes consideraciones:

PRIMERA: El reclamante solicita la refacturación del periodo comprendido entre el 14 de diciembre de 2021 y el 14 de julio de 2022 y la cuantía correspondiente al servicio de mantenimiento, porque no se corresponden con las cuantías pactadas en la renovación del contrato.

En la documentación presentada no aparece el contrato que da lugar a la reclamación, por lo que se desconoce el contenido de este en lo relativo al objeto de la reclamación y, en consecuencia, no se puede entrar a valorar si las facturas emitidas por la reclamada y el servicio de mantenimiento se corresponden con la pactado en el contrato.

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR la solicitud de arbitraje.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 03 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: