

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08661.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleada pública acreditada como árbitro de consumo por la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 PRESENTADA

1.-El escrito de solicitud de arbitraje presentado por el reclamante se concreta en:

En enero de 2022 firme un contrato de suministro de gas con la empresa [REDACTED] con el Número [REDACTED] Y denominación, "Tarifa estable gas" con un precio fijo de 0.05761€/kWh.

El día 3 de Enero 2023 llamé por teléfono al departamento de atención al cliente para informarme sobre la conveniencia de pasarme a la Tarifa TUR. En esa llamada se me informó de que NO ME RESULTABA INTERESANTE CAMBIAR A LA TARIFA TUR YA QUE MI CONTRATO HABÍA SIDO RENOVADO EL 29 DE NOVIEMBRE DE 2022 CON VALIDEZ HASTA 29 DE NOVIEMBRE 2023 Y SU PRECIO ERA INFERIOR AL VIGENTE EN LA TARIFA TUR. Durante la conversación telefónica insistí varias veces en que se me reconfirmara este punto y que quedase debidamente grabada la conversación. Repetidamente confirmaron que así era.

Pese a ello con fecha 23 de Enero recibí su factura No [REDACTED], sin indicar consumo por falta de lectura, pero indicando ya un precio unitario de gas de 0.158632€/kwh enormemente superior al del contrato supuestamente vigente. Posteriormente, ya en febrero, disponiendo ya de lectura real de consumo hasta fecha 24 de Enero, recibí su factura ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

No [REDACTED] por importe de 911.49€ € en la cual se me aplicaba el precio unitario de 0.158632€/kwh. El sobreprecio aplicado me ha supuesto un sobrecosto de 505€

Inmediatamente, en esa misma fecha 23 enero reclamé telefónicamente pidiendo se revisara la grabación de mi llamada del día 3/1 /2023 y se me facilitara TRANSCRIPCIÓN LITERAL DE LA MISMA. En esta misma fecha procedí a cambiar mi contrato a la tarifa TUR, con la misma empresa distribuidora del grupo [REDACTED] Nunca recibí contestación y posteriormente he vuelto a reclamar numerosas veces, recibiendo cada vez un nuevo número de reclamación pero sin recibir nunca la transcripción solicitada, A LA CUAL CREO TENGO LEGALMENTE DERECHO. Incluso, por indicación recibida en una de las llamadas de reclamación he enviado una carta a la sede central de Naturgy exponiendo el problema y pidiendo la transcripción literal de mi llamada, a la cual tampoco he recibido contestación alguna.

Por si esto fuera poco, a pesar de haber hecho contrato nuevo el 24 de enero con "Comercializadora Regulada" (empresa del propio grupo [REDACTED]) y estar recibiendo desde entonces sus correspondientes facturas por el suministro de gas, (adjunto ejemplo) SIGO NO OBSTANTE RECIBIENDO FACTURAS DE NATURGY por el concepto de término fijo (no de consumo). Y en su web sigo apareciendo como contrato vigente. En concreto sus facturas Nos: [REDACTED] Y [REDACTED] Es decir estoy pagando facturas duplicadas, emitidas por 2 empresas del mismo grupo. He tenido que volver a reclamar ahora por este asunto y en [REDACTED] y me dicen que es culpa de la otra empresa que no les ha informado de cambio de contrato, y en Comercializadora Regulada me dicen que ellos ya han hecho todo lo que tenían que hacer y que hable con [REDACTED]. Ambas son incapaces de resolver el problema, al parecer por un problema interno de

Solicita:

- 1.- RECIBIR LA TRANSCRIPCIÓN LITERAL DE MI CONVERSACIÓN TELEFÓNICA DEL DÍA 3/1/2023 CON SU SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
- 2.- Se me abone la diferencia de 505€ sufrida por diferencia entre el precio facturado en su factura No: [REDACTED] y el precio contratado en mi contrato que se me aseguro seguía vigente en la conversación telefónica cuya transcripción estoy volviendo a solicitar mediante arbitraje.
- 3.- Se anulen sus facturas [REDACTED] Y [REDACTED] erróneamente emitidas

Escrito de fecha 13/7/2023:

EXPEDIENTE REFERENCIA: Exp: 21-ARBC-08661-12023 Estimo insatisfactoria la contestación dada por [REDACTED] y solicito LAUDO ARBITRAL en base a los siguientes hechos [REDACTED] indica que habiendo transcurrido más de 3 meses desde mi llamada telefónica del 3 de enero 2023 ya no dispone de la grabación de la misma. Sin embargo, yo he reiterado mi petición de la transcripción en repetidas ocasiones dentro del periodo de los 3 meses citados. No solamente he hecho las reclamaciones por vía telefónica, sino que además he enviado numerosos mails, dentro del plazo citado, cuya copia estoy adjuntando. A varios de estos mails he recibido contestación de [REDACTED] como comprobarán en las copias, diciéndome en todos ellos que mi reclamación estaba en estudio, pero nunca enviándome la transcripción solicitada. Todos sus mails llevan el correspondiente número de referencia de reclamación. Por todo ello es inadmisibles la contestación de [REDACTED] ya que es de su entera responsabilidad no haberme enviado la copia de la transcripción literal a pesar de mis numerosas peticiones dentro del plazo de los 3 meses arbitrariamente indicado por [REDACTED] REITERO MI SOLICITUD DE ARBITRAJE

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

pidiendo se me resarzan los 510.61€ pagados en exceso en su factura [REDACTED] que de nuevo se adjunta, determinados como sigue CONSUMO FACTURADO: 5058 KWH PRECIO UNITARIO FACTURADO: 0.158632 /KWH (MENOS DESCUENTO 5%) IVA 5% TOTAL FACTURADO POR CONSUMO GAS: 800,532€ PRECIO UNITARIO CORRECTO SEGÚN CONTRATO: 0.057427 /KWH (-5% DTO) IMPORTE CORRECTO A FACTURAR: 289,739€ DIFERENCIA RECLAMADA: 510.61€

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

Facturas [REDACTED]

Factura de Comercializadora Regulada No: [REDACTED]

Mi mail de Reclamación de fecha 23/1/2023

Mi carta a [REDACTED] de fecha 14/3/2023

2.- El escrito de alegaciones de la parte reclamada se concreta 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

La Sra. San Segundo, manifiesta su disconformidad con respecto al precio del kWh pasado a cobro la factura [REDACTED] de importe 911,49€ emitida el 16/2/2023, para el punto de suministro de gas situado en la calle [REDACTED] Majadahonda (Madrid) alegando, que no corresponde al precio del kWh contratado. Solicita también anulación de las facturas [REDACTED] y [REDACTED] y locución de la llamada realizada al servicio de atención al cliente el 3/1/2023.

El 1/1/2014 activamos el contrato de suministro de gas de referencia, para el que desde el 1/10/2021 se aplica como producto de contratación la Tarifa Estable Gas. A través de ella se pasa a cobro el consumo generado por la clienta de manera mensual. Cabe remarcar, que el contrato en cuestión se renueva de manera anual por lo que las condiciones de contratación se modifican cada 12 meses.

El 6/10/2022 emitimos la factura [REDACTED] de importe 122,95€, donde informamos la Sra. [REDACTED] que se iba a producir un cambio de precio a partir del 30/11/2022 ras la renovación de su contrato:

"El próximo 30.11.2022 se renovará su contrato de gas. Le indicamos la variación entre sus condiciones económicas actuales y las que aplicarán durante 12 meses a partir del 30.11.2022, impuestos vigentes incluidos (1). Precio neto final del término fijo (€/día): 0,458464 (actual: 0,458544); precio neto final del término variable (€/kWh): 0,185391 (actual: 0,069056); coste anual de suministro (2) (€/año): 2.944,87 (actual: 1.201,97). Descuento incluido en el término variable: 5,00% (actual: 5,00%).

Si las condiciones comunicadas no fueran de su interés podrá contactar con nosotros para cambiar de modalidad de precio o bien comunicarnos la resolución del contrato sin coste alguno para usted.

(1) Todos los precios y costes incluyen los valores vigentes en la fecha de comunicación de los impuestos, así como de los peajes de acceso, cargos y demás conceptos regulados por la CNMC y el Gobierno. Las variaciones de precio que dichos conceptos, u otros de nueva creación, experimenten en cada momento, así como cualquier modificación en los tipos

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

impositivos, será repercutida en el precio final. Los impuestos aplicados son el IVA, o su equivalente territorial, y para el término variable también el Impuesto Especial de Hidrocarburos. (2) Los valores mostrados se han calculado aplicando los precios netos finales informados para un consumo anual de 14.982,00 kWh/año, estimado según el histórico disponible. El coste variará si el patrón de consumo real se desvía de la previsión realizada."

Les informamos que la comunicación recibida en la factura no informa de una modificación de precios durante la vigencia del contrato, sino que comunica los nuevos precios que serán de aplicación tras la renovación del contrato de suministro y para la nueva anualidad.

Esta circunstancia está prevista en la cláusula "Modificación de las condiciones" del contrato de suministro que dichos clientes tienen suscrito con la compañía:

██████████ podrá modificar las Condiciones Económicas del presente Contrato coincidiendo con la finalización de cada periodo de vigencia anual, debiendo comunicarlo al Cliente con una antelación de un mes a su entrada en vigor. El Cliente podrá optar por resolver el Contrato en cualquier momento antes del inicio de la nueva vigencia.

Adicionalmente, salvo para los supuestos de contratación del suministro de electricidad con un precio fijo de la energía (kWh) durante un año, ██████████ podrá modificar las Condiciones Económicas del Contrato comunicándolo al Cliente con una antelación de dos meses a su entrada en vigor. El Cliente podrá optar por resolver el Contrato en cualquier momento antes de la entrada en vigor de la modificación.

██████████ podrá modificar el resto de las condiciones del presente Contrato debiendo comunicarlo al cliente con una antelación de un mes a su entrada en vigor. El Cliente podrá optar por resolver el Contrato en cualquier momento antes del inicio de la entrada en vigor de la modificación."

Por todo lo anterior, confirmamos que el precio del kWh pasado a cobro en la la factura ██████████ de importe 911,49€, es correspondiente con las condiciones informadas.

Con respecto a las facturas ██████████ de importe 30,48€ emitida el 18/5/2023 y ██████████ de importe 12,15 € emitida el 19/4/2023, les comunicamos que a raíz de una reclamación interpuesta por la clienta fueron anuladas el 14/6/2023.

En relación con la solicitud de envío de locución realizada por la Sra. San Segundo, les informamos que esta compañía custodia las locuciones de las llamadas al servicio de atención al cliente por un periodo de 3 meses. Puesto que la llamada de la clienta fue realizada el 3/1/2023, actualmente no disponemos de su registro.

Les comunicamos que, el 23/1/2023 inactivamos el contrato de suministro de gas de referencia por cambio de comercializadora saliente a solicitud de ██████████ corroboramos que no consta facturación emitida con periodo de facturación posterior a la fecha. Por todo lo expuesto,

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.- AUDIENCIA A LAS PARTES

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

1.- La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 3 de abril de 2024 en el que en respuesta a las alegaciones presentadas por la reclamada para esta audiencia indica que:

Con referencia a su mail de 26 de marzo con las alegaciones recibidas de [REDACTED] he de manifestarles lo siguiente: En su escrito [REDACTED] acepta nuestra reclamación y emite un abono por importe de 510.€ Sin embargo, para el cálculo de la transferencia a realizar [REDACTED] pretende descontar unas facturas de suministro de electricidad "supuestamente impagadas" que nada tienen que ver con este expediente de arbitraje planteado sobre una única factura de suministro de gas.

Por tanto solicito que la decisión arbitral se ciña exclusivamente a la factura de gas cuestionada.

De hecho, a esta fecha ni siquiera la cantidad arbitrariamente calculada por [REDACTED] ha sido recibida en nuestra cuenta bancaria, pese a haber anunciado su pago inmediato. No obstante, en el caso de que se admitieran a trámite las alegaciones de [REDACTED] con respecto a tales facturas de suministro de electricidad supuestamente impagadas, paso a aclararles la situación de las mismas. Efectivamente las 3 facturas indicadas por [REDACTED] en su escrito, presentadas al cobro extemporáneamente en Junio 2023, varios meses más tarde del suministro real, y todas ellas con la misma fecha de 16/6/23, a saber:

[REDACTED] e importe de 93,09€, correspondiente al periodo del 27 de enero de 2023 al 26 de febrero de 2023. - [REDACTED] e importe de 72,14€, correspondiente al periodo del 27 de febrero de 2023 al 27 de marzo de 2023. - [REDACTED] e importe de 39,93€, correspondiente al periodo del 28 de marzo 2023 al 5 de abril de 2023.

Fueron devueltas por el banco siguiendo nuestras instrucciones

Pero esta devolución se debe a que 2 de ellas, las números - [REDACTED] y [REDACTED] de fecha Junio 2023, cubriendo los consumos de 27/2/2023 a 27/3/2023 y del 28/3/2023 al 5/4/2023 respectivamente, ya habían sido previamente emitidas ambas con fecha 13/4/2023 y debidamente pagadas en fecha 24/4/2023, si bien se emitieron con números distintos, a saber con números de factura [REDACTED] y [REDACTED] respectivamente.

Para su comprobación les adjunto al presente mail copias de ambas facturas y de sus sendos justificantes de pago emitidos por el [REDACTED]

Como podrán verificar, la Factura [REDACTED], por importe de 72.14€, pagada el 24/4/2023 es idéntica en todos sus términos (periodo, consumos, etc) a la factura [REDACTED] 72.14€. indicada en el escrito de [REDACTED] como devuelta por el banco y pretendidamente pendiente de cobro.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

De igual modo podrán ver que la factura [REDACTED] por importe de 21,17€ pagada el 24/4/2023 ampara exactamente el mismo periodo y consumos que la devuelta por erróneamente emitida factura [REDACTED], pero ahora con un distinto importe, 39.93€, al incorporar nuevos conceptos totalmente incorrectos puesto que ya estábamos dados de baja de sus servicios, extremo ya confirmado por [REDACTED] en sus alegaciones originales, en las que textualmente indica "inactivado el contrato de gas con fecha 23/1/23"

En resumen [REDACTED] está duplicando facturas ya pagadas anteriormente

Por todo lo anterior no acepto los cálculos hechos por [REDACTED] ya que esta mezclando unas facturas ajenas a nuestra reclamación ante esta junta de 3 arbitraje y además tales facturas si bien fueron devueltas lo fueron por ser duplicados erróneos de facturas ya pagadas previamente. reitero que, pese a su declaración, a esta fecha naturgy no ha realizado aún transferencia alguna.

2.- La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 21/3/2024 en el que indica que:

En respuesta a su escrito del 19 de marzo de 2024 de alegaciones y citación a la audiencia arbitral para el 17 de abril de 2024, en nombre de [REDACTED], les informamos sobre la cuestión planteada.

Tras llevar a cabo las oportunas gestiones, les comunicamos que, en vista de no disponer registro de la locución, ya que, esta compañía custodia las locuciones de las llamadas al servicio de atención al cliente por un periodo de 3 meses, el 21 de marzo de 2024, para garantizar el bienestar del cliente, realizamos la regularización pertinente, aplicando el precio contractual anterior, a la factura [REDACTED] emitida el 16 de febrero de 2023 e importe de 911,49€. Como resultado, generamos la factura de ajuste [REDACTED] e importe de -510,60€. Asimismo, les informamos que, el importe a devolver de 510,06€, fue compensado sobre las siguientes facturas de electricidad emitidas el 15 de junio de 2023 que, se encontraban con devolución bancaria por parte del cliente:

- [REDACTED] e importe de 93,09€, correspondiente al periodo del 27 de enero de 2023 al 26 de febrero de 2023.

- [REDACTED] e importe de 72,14€, correspondiente al periodo del 27 de febrero de 2023 al 27 de marzo de 2023.

- [REDACTED] e importe de 39,93€, correspondiente al periodo del 28 de marzo 2023 al 5 de abril de 2023.

Por las razones antes mencionadas, remitiremos en los próximos días un abono de 305,43€ así como un abono de 9,84€ para aplicar al interés legal del dinero, sobre la devolución realizada. Los mencionados abonos, serán transferidos a la cuenta bancaria [REDACTED] registrada como medio de pago.

Anexamos a la presente carta, copia de las facturas de electricidad para su comprobación.

Por todo lo expuesto, solicitamos 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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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

PRIMERA: El reclamante solicita en primer término que la reclamada le envíe el audio con la conversación telefónica mantenida con el servicio de atención al cliente el día 3 de enero de 2023. La petición se realiza mediante carta de reclamación enviada a la reclamada con fecha 14 de marzo de 2023. La respuesta a esta petición es negativa porque la empresa solo conserva las grabaciones durante tres meses. A este respecto hay que señalar que cuando el reclamante solicita la grabación no habían transcurrido tres meses, por lo que la empresa reclamada, estando a sus propias manifestaciones, debería haberle enviado la citada grabación. No lo hizo y privó al reclamante de la posibilidad de acreditar su contenido.

SEGUNDA: Por lo que hace a la reclamación económica, la reclamada reconoce la existencia de la deuda con el reclamado. En el escrito presentado con fecha 21/3/2024 en el que se contienen alegaciones para esta audiencia, se indica que el 21 de marzo de 2024 realizaron la regularización pertinente, aplicando el precio contractual anterior, a la factura [REDACTED] emitida el 16 de febrero de 2023 e importe de 911,49€. Como resultado de la regularización generaron la factura de ajuste [REDACTED] e importe de -510,60€ a favor del reclamado.

TERCERA: En el escrito de alegaciones citado, la reclamada, tras asumir el importe de la regularización, indica que el importe a devolver de 510,06€, fue compensado sobre las facturas de electricidad emitidas el 15 de junio de 2023 a las que hace referencia en el escrito.

Tal compensación no procede, no solo porque se está compensando una cantidad correspondiente a suministro de gas con el importe de una factura de suministro de luz, sino porque la factura correspondiente al suministro de luz está cuestionada y no queda debidamente acreditado el impago y, por tanto, la deuda a favor de la reclamada. Para que opere la compensación se exige, entre otros requisitos, que las deudas a compensar estén vencidas, sean líquidas y exigibles; este último requisito no concurre si se cuestiona la existencia de la deuda, es decir, si la exigibilidad resulta dudosa.

Como no procede la compensación y en las últimas alegaciones la parte reclamante indica que no ha recibido la cantidad que la empresa reclamada reconoció que le adeudaba, debe esta última pagar los 510,60 € a la reclamante, o la cantidad que falte de abonar, si no lo ha hecho ya.

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

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



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.

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.

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, 17 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

[Redacted signature]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo