



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09408.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 04 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el cobro en su cuenta bancaria sin facturas, por lo que tomó la decisión de anular pagos y sufre amenazas de morosos de manera automática sin ningún control por parte de sus agentes telefónicos y de oficina. Pagó 37,67 € y le cobraron 53,34 €. Solicita que le compensen todo el estrés, y llegar a un acuerdo de devolución de lo sustraído por la empresa ilícitamente

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Con fecha 11/11/2022 se recibió la solicitud de D. [REDACTED] de cambio de empresa comercializadora por lo que se dio de baja el contrato 1045770799 con [REDACTED]

La última factura emitida fue la factura de fecha 18/11/2022 e importe 43,42 € con una lectura de 15.547 m3. Posteriormente, el 28/11/2023 la factura fue rectificada en base a los nuevos datos proporcionados por la empresa distribuidora [REDACTED], como responsable de la lectura del contador según la legislación vigente, con una lectura de 15.542 m3, resultando la factura rectificadora de 37,67 €.

El 24/11/2022, a través de nuestros canales de atención al cliente, D. [REDACTED] presentó una reclamación por disconformidad con la facturación por la cual nos pusimos en contacto con la empresa distribuidora, la cual nos comunicó lo siguiente:

“Se refactura a 15.540 m3 la lectura de cambio según consumo entre fechas y días en cada comercializadora. Se refactura lectura reclamada.”

En este sentido, se procedió a rectificar la factura con la lectura indicada, quedando una factura rectificadora de 35,30 €. Se informó de ello al cliente mediante nuestro escrito del 03/01/2023 (Anexo 1).

Por otro lado, este contrato contaba con la modalidad de pago de Cuota Fija, por la cual el cliente paga un importe fijo al mes y se regulariza con la facturación al cabo del periodo de un año.



Comunidad de Madrid

Con fecha 01/11/2022 se procedió a realizar la regularización ordinaria del año, resultando un importe de 31,34 €, el cual sería fraccionado para pagarse en cuotas de 2,63 € durante el periodo siguiente a la vez que las cuotas ordinarias.

No obstante, con motivo de la baja del contrato, el 15/11/2022 se canceló la cuota fija, dando como resultado un importe de 28,71 € a pagar. Posteriormente, una de las cuotas ordinarias de 27 € fue devuelta por la entidad bancaria del reclamante: "..."

Con fecha 17/04/2023 recibimos por parte de la OMIC – AYUNTAMIENTO DE MADRID, reclamación del cliente por disconformidad con la deuda requerida. Se dio contestación el 30/05/2023 (Anexo 2).

Respecto a los cargos y deuda del contrato les indicamos lo siguiente:

Con fecha 26/01/2023, tal y como indica el cliente, se le emite un talón de pago para el pago de la deuda de 53,34 €, correspondiente a las facturas de fechas 17/08/2022 (saldo 20,47 €) y 13/10/2022 (saldo 32,87 €). Este pago es realizado el cliente finalmente el 23/03/2023.

La primera factura de baja emitida de 43,42 € fue cargada en la cuenta del cliente pero posteriormente devuelta por la entidad bancaria, quedando pendiente de pago. Al rectificarse por la factura de 37,67 €, este importe fue cargado también en la cuenta del cliente.

El 02/01/2023 se rectificó la factura de nuevo a un importe de 35,30 €, quedando un saldo acreedor de 2,37 €. Este importe fue compensado con la factura del 17/08/2022 que se encontraba parcialmente impagada tras la regularización de la cuota fija. Entonces quedó el contrato con la deuda liquidada.

Asimismo, posteriormente, la entidad bancaria de D. [REDACTED] nos devolvió el cargo anterior realizado por la factura de 37,67 €, y es por ello que actualmente queda dicho importe pendiente de pago.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando:

Las pruebas que adjunto ante la junta de arbitraje me pueden costar económicamente mas dinero imprimirlas en papel que probar a enviárselas por archivos digitales en formato pdf intentando utilizar mi firma digital y es así como voy a intentar hacérselas llegar. De hecho mi banco puede intentar cobrarme la gestión demostrada donde nunca devolvió ese famoso pago del mes de agosto también. Yo tengo mis extractos bancarios mensuales guardados administrativamente de manera regular y, por supuesto, no voy a poner a disposición por ser cuestiones muy personales.

Como veo solamente un escrito muy bien redactado por parte de [REDACTED] y no las pruebas, creo que será mejor que yo lo haga exactamente así, quizás la junta conserve esas pruebas que dicen tener tan analizadas los de esta empresa [REDACTED] y, por supuesto, de lo que no dudan en disculparse por su retraso en aportarlas, para mi una burla a la profesión, ya que yo en ningún momento pude ponerme en contacto con ninguno de sus operarios y estoy tratando el tema con la junta de arbitraje regional de la Comunidad de Madrid para encontrar una solución a tan mísera cantidad de dinero, en dimes y diretes, que por supuesto aportan rédito económico a Iberdrola como se ve demostrado en este, vuelvo a repetir, desequilibrio de fuerzas por una mísera cantidad de dinero que el personal contratado por una estructura empresarial básicamente, empresa con registro mercantil de cualquier tipo, es contratado para solucionar. Yo aun no he recibido una llamada de atención como cliente y, eso sí, he hecho más de 15 para que se solucione el percance, ya he parado desde el 31/5/2023.



Comunidad de Madrid

Mi banco no devuelve ningún pago, soy yo el que los devuelve eso que quede claro. Quizás puede ser que los programas informáticos de la compañía [REDACTED] contengan fallos de gestión financiera ¿o no? (impresionante desequilibrio de fuerzas) parece que su sistema de gestión administrativa es incorruptible, que casualidad que detrás del anonimato que demuestran actualmente no sean errores humanos, pues vamos a dejarlo en informáticos. Quizás es de abusos contrastar la inteligencia artificial con la inteligencia emocional ¿o no? (impresionante desequilibrio de fuerzas). Mis facturas del 24/5/2022 a 22/9/2022 las tengo tanto yo como [REDACTED], las tengo todas pagadas con regularidad durante la duración del contrato de suministro de gas por condiciones de pago por cuota fija mensual, lo que demuestra la regularización anual de cuota y la mencionada rectificación correcta con [REDACTED] ambas partes tenemos la regularización de contrato y, ambas también el documento de saldo a pagar para cerrar el contrato a fecha del 15/11/2022. Contrato [REDACTED] A partir de entonces infinidad de documentos físicos y correos electrónicos automáticos me han invitado a abonar cada vez diferentes sumas de dinero. Hasta el punto de aprovechar uno de ellos para abonar la deuda real y este cobrarse innecesariamente, porque yo no lo facilite durante el proceso 15,67€ mas automáticamente, desobedeciendo mi decisión. Todo esto yo lo aportare como prueba ante la junta de arbitraje si fuera necesario ya que son como dije datos bancarios personales que tengo guardados administrativamente de manera mensual como extractos bancarios digitales. El 9/2/2023 comienzan estas reclamaciones dispares y automáticas ,de cantidades económicas diferentes a resultarme demasiado molestas e implacables de forma energúmena. Así que pago 53,34€ el 22-3-2022, como expuse de manera errónea por parte del enlace al que me dirige uno de tantos correos electrónicos automáticos para el pago de la deuda cuando yo alcance a invitar con mi tarjeta bancaria a [REDACTED] a 15,67€. Mi pago estaba dirigido a mi deuda por las ciertas devoluciones que yo autorizaba a mi banco, y que vuelvo a repetir mi banco nunca a errado en ordenarlas. Sin embargo [REDACTED] ante su negativa de abonar la deuda en los bancos destinados al efecto y solo poder hacerla mediante este enlace de un correo electrónico automático y pago con tarjeta de crédito, pues digo yo ¿donde están esos 15,67€ ahora registrados?

Yo con mi pareja en la vivienda, en concreto en la cocina, delante los dos autorizamos el pago de 37,67€ exclusivamente y después vimos como a la cuenta bancaria se le restaban 53,34€. Oye, que por cierto, el banco destinado al cobro de las deudas no permite ningún ingreso hacia esa cuenta de [REDACTED] si no tienen delante un documento oficial, la correspondiente factura emitida y numerada, cosa que nosotros actualmente no hemos recibido aún para poder hacerlo. Lo que si que pueden ver todos es como el 31-5-2023 se me vuelve a invitar a pagar más deuda aun, en una notificación electrónica a las 19:41h.

Así que como vera la junta de arbitraje a partir de aquí yo dejo de prestarle atención a este contrato desde esta última fecha 31/5/2023, aunque los inconvenientes no han acabado aun. Sigo con automáticos correos electrónicos acusándome de moroso cuando hasta he pagado de maá la mísera cantidad de 15,67€. Este contrato no se cierra nunca y esto implica que a mí me funcionen mal otros que tengo contratados en base a su gestión por internet. [REDACTED] retiro sin control grandes cantidades de dinero de mi cuenta bancaria hasta que tome la decisión de anular pagos, pagos concretamente que se realizaban sin la aportación de la correspondiente factura al cliente, como decían sus bancos igualmente "sin la correspondiente documentación usted no va a ingresar aquí dinero adeudado para esta empresa [REDACTED] La estafa con amenaza de moroso por parte de [REDACTED] hacia mi como verán aún sigue circulando por internet y sus diferentes asociados, organizándome con predeterminación un futuro personal y profesional a decisión de otros empresarios, agentes de seguridad del estado y otros organismos oficiales del gobierno como español o cualquier otro país, ellos utilizan inteligencia artificial y big data para gestionar el suministro de gas, todos ellos. Reconocen con su escrito los de [REDACTED] que esta todo pagado vinculándome a la corrupción de su estructura empresarial debido al impresionante desequilibrio de fuerzas y desgastan por míseras cantidades de dinero las estructuras públicas.

Así pues, ya no me quejo, ahora formulo mi reclamación:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Reclamo que [REDACTED] compense todo este estrés que está provocando y como esto no tiene un precio debido a que el arbitraje no permite cuantificar pretensiones económicas. Pido ante la junta arbitral de consumo llegar a un acuerdo de devolución de lo sustraído por [REDACTED] ilícitamente en virtud del compromiso que le tenga a las instituciones que gobiernan en un estado como es España para los servicios básicos a la comunidad, a todas las comunidades autónomas. Solo hace falta comprobar cómo se mantiene la estrategia comercial de [REDACTED] que no deja de ser un registro mercantil que desgasta a ciertos grupos de la sociedad en beneficio de otra población, como toda empresa privada ellos ofrecen un servicio al que no estás obligado por ley a participar y a mí con este contrato me están esclavizando. Yo en mi caso quiero dejar claro que me desvinculo con este contrato de gas [REDACTED] de organizaciones ilícitas mercantiles y la corrupción de cualquier tipo. Desde el 6/6/2023 cuando comunico en la consejería de hacienda y empleo con una solicitud de arbitraje este mi caso que nos ocupa.

La **empresa reclamada** aporta nuevo escrito alegando:

Con fecha 11/07/2023 recibimos reclamación de este INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID con Referencia: 21-ARBC-09408-3-2023.

El 11/07/2023, trasladamos contestación detallando los movimientos de pago del contrato de referencia 1045770799 y verificando que la deuda reclamada de 37,67 €, era correcta.

Tras revisar y analizar la presente reclamación, nos reiteramos en la contestación remitida a fecha 11/07/2023. (Anexo 1)

El contrato de referencia 1045770799 contaba con la modalidad de pago de Cuota Fija, por la cual el cliente paga un importe fijo al mes y se regulariza con la facturación al cabo del periodo de un año.

A fecha 01/11/2022 se procedió a realizar la regularización ordinaria del año, resultando un importe de 31,34 €, el cual sería fraccionado para pagarse en cuotas de 2,63 € durante el periodo siguiente a la vez que las cuotas ordinarias.

Regularización de cuota fija 01/11/2022: "..."

No obstante, tras la baja del contrato, a fecha 15/11/2022 se procedió a la regularización por cancelación de cuota fija, dando como resultado un importe de 28,71 € a pagar.

Regularización por cancelación de cuota fija 15/11/2022: "..."

Tras dicha regularización por cancelación de cuota fija, se procedió a la devolución de la cuota de 27 € del ejercicio anterior, cuyo cargo se detalló en la regularización de fecha 01/11/2022, que se haría el 05/11/2022.

Acreditación de la devolución de la cuota de 27,00 €: "..."

Tras dicha devolución, la cantidad adeudada tras la regularización de cuota fija sumaba la cantidad de 55,71 € (28,71 € +27,00 €).

Asimismo, a fecha 18/11/2022 se emite una factura por importe de 43,42 €, que posteriormente es rectificada: "..."

A fecha 28/11/2022 se realiza la 1º rectificación por el importe de 37,67 € y finalmente a 02/01/2023 se realiza la última rectificación por importe de 35,30 € por ello la diferencia acreedora de 2,37 €, es compensada con la cantidad adeudada de la regularización de cuota fija, quedando



Comunidad de Madrid

un importe de 53,34 € (55,71 € - 2,37 €). Dicho importe fue abonado por D. [REDACTED] fecha 22/03/2023.

No obstante, la factura de fecha 28/11/2022 e importe 37,67 €, es devuelta tanto a fecha 03/02/2023 como a fecha 10/02/2023. Por tanto el importe compensado de 2,37 € no resulta procedente. Es por ello, que actualmente a D. [REDACTED] se le requiere el pago de 37,67 € (35,30 € +2,37 €).

Acreditación de las devoluciones bancarias: "..."

Por lo expuesto, les comunicamos que no procede la indemnización solicitada por D. [REDACTED]

La **parte reclamante** presenta escritos en los que manifiesta:

Exactamente no se la cantidad económica, sé que no implica más de 25€. ¿Cómo se valorara económicamente el tiempo y personal implicado? Está claro que al servirme de ayuda no puedo valorar esa cantidad económica para encima quedármela personalmente, así que solicito la cantidad sustraída erróneamente de la facturación de mi contrato. Y por supuesto la cancelación del contrato ya de una vez.

Al parecer el mal uso del servicio que ofrece la empresa Iberdrola, mal uso intencionado, implica que me decida a desistir con este escrito e implorar piedad ante el tribunal. Léanlo detenidamente por favor ya que he sido víctima de una estafa piramidal.

Ante todo, celebrar que el Tribunal de mediación de la Comunidad de Madrid se esté implicando en este caso personal mío de conflicto con [REDACTED] que no deja de ser una empresa con un gran gabinete jurídico al que yo, bueno más bien nosotros, mi pareja y yo.

Testigos ambos mutuos del sistema depredador que mantienen [REDACTED] y muchas más empresas nos defendemos como sabemos los dos de estrategias comerciales agresivas, que directamente manejan recursos básicos del estado español como gobierno.

Quedándome claro después del último escrito por parte de [REDACTED] que estos han obviado la referencia al pago realizado por medio de la App que facilitan al cliente, y conociendo las condiciones de uso de la misma, no vemos más solución que seguir gastando papel y nosotros dos palabras en vano. Vemos tal ego en la disputa que hasta sentimos vergüenza ajena. El ego es una facultad humana que están trasladando a las IA (inteligencias artificiales) que gestionan los contratos con [REDACTED] al quedarnos claro que, aunque estas máquinas viajan a la velocidad de la luz y esto trasladado a un ámbito social implica el más allá todavía por el numero matemático infinito de posibilidades que los algoritmos de [REDACTED] defenderán a partir de aquí como patente en curso comercial... Solo pretendo realizar el abono y que quede claro que ya hice por la App, al que tengo como testigo y ya he declarado a mi pareja el cual además se le indico una cantidad de pago económico y se cobró otra más elevada.

Espero la cantidad económica que al final claro también decide [REDACTED] a partir de ahora. No me suponga excesiva ya que me comprometo a su abono integro porque también conozco las bases de uso del Tribunal de mediación de nuestro gobierno, al que imploro piedad en la mediación ante [REDACTED] por evitar una vergüenza dolosa que consiga crearme una reputación engañosa. Para esta mi última rogativa adjunto los documentos que confirman que utilice la plataforma App facilitada por [REDACTED] y realice ya el pago, documentos que ya tiene el Tribunal en su poder, a los que [REDACTED] alude a gestionar en mi caso personal y por los que están implicando ([REDACTED] ahora ya también a mi banco [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Es absurdo que para [REDACTED] mi caso allá significado una batalla ganada entre caballeros barones. Por lo demás, me pongo a disposición del Tribunal de mediación para cerrar este contrato comercial, gracias por todo. No quiero imaginarme un mercado futuro capitalista con las bases de [REDACTED]. El capitalismo es defender una idea con el fin de acabar convirtiéndose en arte y cultura, lo de [REDACTED] está siendo conmigo una guerra fría donde implican daños colaterales y el fin de esta compañía de gestión de recursos básicos del gobierno de España me está quedando muy claro que es la de expoliación de recursos y creación de conflictos sociales.

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** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

[REDACTED] cuanto menos utiliza con el que puede abusar una estrategia muy agresiva, un capitalismo que no forma parte de este gobierno español. Más bien es un capitalismo agresivo a la americana estadounidense. Intenta hacernos memorizar a los pequeños clientes, confrontando nuestra demanda con poderes muy superiores y la prueba está en que no fueron capaces, en sus escritos, de mencionar que yo no había pagado. Llanamente y burdamente aludieron a que mi banco no pagó y que a mí no me lo quieren decir, hacía falta un tribunal para que me lo contaran ellos [REDACTED]...A ver, si alguien no pagó fui yo, cosa que no es cierta por un lado y por otro, a parte de pagar de más ¿Porqué me enfrenta a mí con mi banco [REDACTED]? Que vayan a mi banco a preguntar por ese dinero...Abusones de patio de colegio con abogados frente a un pequeño consumidor por una mísera cantidad de dinero. Creando eso sí todo un mercado junto a mi banco de estrategias comerciales on line. Internet no debería ser un caldo de cultivo de las grandes corporaciones utilizando todos estos datos para mover a núcleos de la sociedad, de hecho ya nadie puede no estar conectado a internet de alguna forma. ¿Y el despilfarro de dinero que se llevan gastado? En este caso lo demuestra ya que el que ellos se ahorren un administrador que llame y gestione la incidencia conmigo no ha sucedido. Se han pagado una IA (inteligencia artificial) en pruebas (Y artificial) venga a extorsionarme día a día, si no que pretenden para su beneficio hacer uso de las fórmulas de gobierno como es este tribunal, por tan mísera cantidad de dinero. Supuestamente yo contrato con una empresa que no me ofrece el beneficio de una atención al cliente y dan por hecho que soy un administrativo licenciado. Empezaron desfalcando mi cuenta corriente y aún estoy porque reconozcan el error cuando ya parece que queda claro que hasta me engaña el banco.

La **empresa reclamada** no aporta nuevas alegaciones.

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, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante en relación con el contrato de suministro que se encuentra actualmente dado de baja según ha confirmado la empresa reclamada, y ante las continuas rectificaciones en el proceso de facturación, cobro y estimación del consumo real, añadido los pagos realizados por el reclamante que tampoco permiten acreditar con seguridad la situación real, y revisadas las facturas y pagos efectuados obrantes en los archivos incorporados al expediente, este Colegio Arbitral entiende que debe ser descontada de la deuda por importe de 37,67 € reclamada por la empresa, la cantidad de 15,67 € abonados por el reclamante, y en consecuencia el **importe final de la deuda pendiente de pago por la parte reclamante se rectifica a la cantidad de 22 €.**



Comunidad de Madrid

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños personales y morales derivados del estrés que la parte reclamante manifiesta que ha sufrido como consecuencia de la reclamación, al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, y en cualquier caso no estar acreditados, justificados y cuantificados, quedando expedita la vía judicial.

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.

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]