

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10653.1/2023

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

"En junio de 2022 llamé por teléfono a [REDACTED], me atendió una señorita y le solicité el alta de un contrato de gas con tarifa regulada. Ella me envió un contrato de [REDACTED], para firmar por correo electrónico. Yo, desconociendo la denominación de las tarifas y entendiéndolo, por lo que le había solicitado y ella en ningún momento me indicó otra cosa, lo firmé. Hasta que me doy cuenta del engaño o fraude de mi petición original, cuando me llega un recibo de 16 de marzo de 2023 por importe de 636,82 €. En ese momento me doy de baja del servicio y contrato la tarifa regulada con [REDACTED] que me atiende con corrección y me dirige al servicio telefónico correspondiente. Posteriormente pongo una reclamación oficial en una oficina de OMIC y también realizo una solicitud de mediación a través de la OCU con referencia: ref:_00D3X1tm5n._[REDACTED] y número de expediente: 07086537.

1. La OCU recibe una respuesta que me envían con fecha con fecha 29.5.2023, que adjunto, en la que la compañía [REDACTED] indica que el número de teléfono al que había llamado era el del mercado libre. Algo que como cliente no tengo que conocer y que me podría haber indicado la señorita que me atendió, redirigiéndome al que correspondiera y no hizo (como sí lo hicieron otras compañías como [REDACTED] con posterioridad).

2. Con posterioridad recibo una notificación de [REDACTED] con fecha 19.6.2023 en el que literalmente se reconoce: "te comunicamos que hemos realizado las gestiones oportunas para evitar que se repita la mala atención telefónica que has recibido por parte de nuestro personal". Es decir, que [REDACTED] reconoce después de revisar sus audios que hubo mala praxis-atención por parte de la operadora que me atendió en la llamada inicial. Esta mala

Comunidad de Madrid

praxis de [REDACTED] ha seguido tres meses más en relación con el cobro del servicio Ok Gas, después de haberme dado de baja en abril y aún así lo han cargado a mi cuenta. Y haber realizado una solicitud de devolución en Junio, y que muy probablemente sea motivo de una nueva solicitud de arbitraje”.

SOLICITA:

Le sea retarificado todo el consumo conforme a lo que correspondería a la tarifa regulada o de último recurso; o en su defecto, sea computado de ese mismo modo el recibo final de 16 de marzo de 2023 por importe de 636,82€.

Indica como cuantía de la controversia 500 €

En la reclamación ante la OMIC manifiesta que

“Todas mis tarifas de luz y gas por años han sido fijas. El año pasado, en estas fechas solicito a una comercial de [REDACTED] un contrato para dar de alta una tarifa regulada de gas. Me da de forma fraudulenta de alta en [REDACTED] Yo le doy crédito. Y no me doy cuenta hasta que recibo en marzo de 2023 una factura de más de 600 €, por lo que me cambio de compañía.

Solicito la grabación para comprobar lo dicho y que sea tarificado todo el consumo realizado de acuerdo a la tarifa regulada que se solicitó.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

En escrito ante la OCU, manifiesta que:

“El consumidor indica que solicitó alta en mercado regulado y se le dio de alta una tarifa de mercado libre. En ese sentido, les informamos de que el contrato nº 130049611853 se dio de alta en fecha 24/05/2022 con tarifa [REDACTED], según las condiciones aceptadas y firmadas por el Sr. [REDACTED]. Adjuntamos copia del contrato firmado para constancia y comprobación. Por último, les comunicamos que [REDACTED] es una comercializadora de mercado libre, por lo que desde esta mercantil no se gestionan contratos de mercado regulado”.

En alegaciones de 9 de agosto de 2023, la reclamada indica que el contrato de suministro de gas estuvo en vigor entre el 24.05.22 y el 7.04.23.

“De acuerdo a la documentación obrante en nuestros archivos, entendemos conforme la contratación realizada, y, por consiguiente, consideramos correcta la facturación emitida. El contrato referenciado, ha estado en todo momento en vigor con [REDACTED], [REDACTED] desde el día 24/05/2022 hasta el 07/04/2023, comercializadora de libre mercado. Según la información disponible en nuestros sistemas, el cliente firmó con fecha 23 de mayo de 2022, contrato de suministro de gas con la tarifa [REDACTED] con la opción escogida, M, y tal como adjuntamos en el anexo de precios.

De igual forma y atendiendo a su escrito, les informamos que, la tarifa regulada es una tarifa de último recurso de gas natural y esta tarifa solo se comercializa con la empresa [REDACTED]

Asimismo, [REDACTED], es una compañía de mercado libre, por lo que no se dispone información relacionada con las tarifas de último recurso.

Por todo lo anterior, se considera correcta la facturación emitida, no procediendo su rectificación”.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:



Comunidad de Madrid

1) Se aporta el contrato, fechado el 23.05.22, en el que figura tarifa plana [REDACTED] opción M, que implica un término fijo de 16 €/mes, y una energía incluida en la tarifa de 200 kwh/mes, facturando el exceso a 0,157250 €/kwh.

2) Se aportan las facturas siguientes:

- Factura de 23.11.22, con período del 14.07 a 15.09.22, por importe de 60,97 €.
- Factura de 16.11.22, con período del 15.09.22 al 11.11.22, por importe de 50,71 €. Incluyen 127 kwh en [REDACTED]
- Factura de 17.01.23, con período del 11.11.22 a 13.11.22, por importe de 30,50 €. En esta factura se cobran 71,85 kw a 0,157117, lo que hace 11,29 €. En variable consumo [REDACTED] se incluyen 13,15 kwh a 0 €/kwh.
- Factura de 20.1.23, con período del 13.11.22 al 13.1.23, por importe de 281,78 €. En esta factura el consumo se dispara a 2.565 kwh, por lo que el término fijo pasa a 154,71, y le incluye gratuitamente 2005,48 kwh, y se factura 439,92 a 0,19925 €/kwh; y 119,6 kwh a 0,212799 €/kwh.
- Factura de 16.03.23, de período 13.01.23 a 14.03.23, por importe de 618,30. Tiene un consumo de 4.130 kwh. Le aplican un término fijo de 160,2 €. Le incluyen 1.972 kwh en el consumo [REDACTED] y los 2157,4 se los facturan a 0,212799.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

El consumidor se queja de que no se ha presentado la grabación de la contratación realizada, pero en realidad, no incluye esta pretensión en su solicitud de arbitraje, y sólo aparece en el escrito ante la OMIC.

Al no haberlo incluido como pretensión en la reclamación de arbitraje, la comercializadora no puede ser obligada a entregar dicha grabación.

SEGUNDA:

El consumidor reclama que se le refacture todo al precio del suministro de gas regulado. Pero ciertamente el consumidor contrata con una comercializadora del mercado libre. No se trata de otro departamento de la empresa, sino que para poder contratar en el mercado regulado es necesario celebrar el contrato con una comercializadora de referencia.

Aunque el consumidor quisiera contratar con [REDACTED] en el mercado de referencia, habría sido un imposible, dado que para ello es necesario contactar con la empresa del grupo que se denomina [REDACTED]

Por otro lado, el consumidor manifiesta que quería una tarifa plana, y eso es lo que contrata. Los problemas surgen porque realiza un consumo mayor del que estaba incluido en la tarifa plana (de solo 200 kwh mensuales), teniendo que pagar el exceso de consumo. Para reducir en alguna medida la facturación del exceso, en algunas facturas, (utilizando la facultad que se incluye en el contrato), la comercializadora eleva el nivel de tarifa subiendo del plan M al XL, para poder incluir un mayor número de kwh consumidos en la tarifa plana sin coste.

El consumidor quiere que se le refacture todo el ciclo de consumo con la compañía, o en su defecto la última factura al precio del mercado regulado, pero es imposible estimar su pretensión, porque en ningún momento pudo contratar con una comercializadora del mercado libre con tarifas del mercado regulado. Debe DESESTIMARSE la pretensión del consumidor.



Comunidad de Madrid

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho/equidad:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**,

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 señalado al principio.

Madrid, 18 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]



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

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo