



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12173.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de julio de 2024 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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: que, según alega la reclamante, le reclaman una deuda de 315,17 euros por el saldo de facturas de los meses de diciembre, enero, febrero y marzo, todas las facturas están pagadas ya que tenía una tarifa fija. El 1 de abril le llegó una factura por importe de 223,19 euros con la que no está de acuerdo por el consumo desde el 10 de marzo al 1 de abril, por 21 días, ya que mensualmente pagaba 91 euros. Solicita la anulación del requerimiento da pago por no estar de acuerdo con la cantidad requerida al estar pagadas las facturas.

La parte reclamada alega que hemos revisado los movimientos del contrato de [REDACTED] y hemos comprobado que el contrato de referencia 1037637700 mantiene una deuda de 647,26 €, dicha factura fue emitida tras la regularización de cuota fija de dicho contrato. En el contrato de referencia 0702550413 la reclamante mantiene una cantidad adeudada de 182,98 €. En cuanto al contrato de referencia 1052086916 les indicamos que deben dirigirse a [REDACTED] para la tramitación y gestión del expediente, dado que el contenido de la reclamación no es responsabilidad de la empresa [REDACTED]. Código Contrato F. Factura Importe Saldo 1037637700 27.01.23 647,36 647,36 Código Contrato F. Factura Importe Saldo 702550413 23.02.23 75,85 75,85 702550413 23.01.23 75,20 75,20 702550413 23.12.22 90,11 31,93. Los pagos relativos al contrato 1037637700, detallados en los justificantes aportados, a los que hace referencia Dña. [REDACTED] fueron compensados con la cuota correspondiente del plan de cuota fija de dicho contrato: Acreditación de los pagos aplicados al contrato de referencia 1037637700: Adjuntamos Regularización de Cuota Fija del contrato de referencia 1037637700. Anexo 1. Dicha regularización de cuota fija del contrato 1037637700 tuvo un saldo acreedor de 264,93 €, que fue abonado en la cuenta bancaria de [REDACTED] a fecha 27/01/2023. Acreditación del abono: Últimos dígitos ocultos por seguridad. Asimismo, el pago de 75,38 € corresponde a la siguiente factura, que fue emitida tras la regularización de la cuota fija: Código Contrato F. Factura Importe 1037637700 01.02.23 75,38. En relación del contrato de referencia, hemos procedido a revisar los cálculos de la regularización y constatamos que éstos son correctos. Para su comprobación, puede atender a los conceptos que figuraban en el documento que con fecha 21/03/2023 le remitimos a [REDACTED]: o Apartado

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

“FACTURACIÓN”: suma de importes de las facturas reales. o Apartado “PAGOS”: suma de los importes fijos mensuales satisfechos por el cliente. o Apartado “TOTAL A PAGAR / TOTAL A DEVOLVER”: diferencia entre los dos conceptos anteriores. Como pueden comprobar, el importe de 182,98 € a regularizar se obtiene como la diferencia entre: o la suma de los importes de las facturas emitidas en el periodo acogido a la cuota fija que asciende a 824,98 € o menos la suma de los importes de las cuotas abonadas por el cliente 642 €. Acreditación de los pagos aplicados al contrato de referencia 0702550413: Adjuntamos Regularización de Cuota Fija del contrato de referencia 0702550413. Anexo 2. Asimismo, el pago de 70,63 € corresponde a la siguiente factura, que fue emitida tras la regularización de la cuota fija. Finalmente, les comunicamos que el pago de importe 91 €, al que hace referencia [REDACTED] corresponde al contrato de referencia 1052086916, el cual, corresponde a [REDACTED] [REDACTED], por lo que deben trasladar la reclamación a dicha sociedad, para la tramitación y gestión del expediente, dado que el contenido de la reclamación no es responsabilidad de la empresa [REDACTED]. Para facilitarle a [REDACTED] el pago de la cantidad adeudada, le ofrecemos la posibilidad de solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades y sin intereses, a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente. Código Contrato F. Factura Importe 702550413 22.03.23 70,63.

La parte reclamante manifiesta que la reclamada no entrega las facturas detalladas de la deuda que reclaman, no sabiendo a qué suministro o periodo se aplica. Según sus cuentas después de la modificación unilateral de las condiciones económicas del contrato por parte de esta compañía, quedó todo abonado antes de que ellos mismos cedieran mi contrato a [REDACTED] sin mi conocimiento ni consentimiento. Sus hábitos de consumo han sido similares en el tiempo y en ningún momento se le ha informado de modificación alguna en su contrato por lo que es incomprensible la disparidad de datos y desproporcionado el precio en relación con el consumo habitual. Que está al corriente de pago también con la empresa [REDACTED]. Solicita que [REDACTED] Clientes vuelva a realizar las cuentas conforme al contrato que estaba en vigor y hasta el último día en que fue cliente y deje de reclamar cantidad alguna sin documento detallado que lo justifique y cancele sus datos igualmente de cualquier fichero en que estén inscritos por este motivo.

La parte reclamada manifiesta que, respecto a la facturación, una vez revisada la situación del contrato de referencia 1037637700, se contactó con la empresa distribuidora [REDACTED], como empresa responsable de la lectura del contador según la legislación vigente, con objeto de verificar la validez de la lectura que se nos proporcionó y comprobar si se había producido algún tipo de incidencia en relación a la misma. En este sentido, dicha empresa distribuidora nos confirmó la validez de la lectura facturada. Las lecturas reclamadas son reales y correctas para dicho periodo. Se dio contestación a la OMIC el 26/07/2023 (Anexo). Tal y como indica [REDACTED], mantenía la modalidad de pago de cuota fija por la cual pagaba una cantidad fija al mes y se regularizaba al cabo del periodo de un año comparando con la facturación emitida. La cuota fija fue cancelada el 27/01/2023 tras la baja del contrato de gas, resultando la regularización en ese momento de -264,93 €. Este importe fue abonado en la cuenta de [REDACTED]. Posterior a la cancelación y regularización de la cuota fija, se emitieron 2 facturas: la factura de fecha 27/01/2023 de importe 647,36 € para el periodo del 18/11/2022 al 19/01/2023 (consumo correcto según la distribuidora), y la factura del 01/02/2023 para el periodo del 19/01/2023 al 25/01/2023 (fecha de baja del contrato). La factura del 27/01/2023 fue cargada en la cuenta de la reclamante, pero posteriormente devuelta por parte de su entidad bancaria. La factura de febrero está correctamente pagada. Por tanto, una vez revisado en nuestro sistema de archivo de datos los pagos efectuados en relación al contrato de referencia 1037637700, [REDACTED] mantiene actualmente una deuda por importe de 647,36 €. Para facilitarle al cliente el pago de la cantidad adeudada, le ofrecemos a la reclamante la posibilidad de solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades y sin intereses, a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente. En nuestra oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, en el capítulo correspondiente a “Asuntos objeto de arbitraje”, se



Comunidad de Madrid

manifiesta que quedan expresamente excluidos los asuntos cuya responsabilidad corresponde a las empresas distribuidoras de energía, de acuerdo con la normativa aplicable: extensión de red, concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, calidad de suministro incluyendo la continuidad/interrupción del suministro y los posibles daños causados por incidencias en la red. Aunque pudiera deducirse que la reclamación es por causas de la factura que hemos emitido al cliente, lo cierto es que es debida a una discrepancia con los consumos que hemos facturado. Dichos consumos son los consumos de peaje que nos factura la empresa distribuidora a la comercializadora en función de las lecturas que la propia empresa distribuidora ha obtenido, lo cual, como se indica en el párrafo anterior, es responsabilidad de la misma. Por todo ello, comunicamos a esa Junta Arbitral de Consumo que no nos sometemos al arbitraje en este caso. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos que tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos.

La parte reclamante añade que no está de acuerdo con las facturas del importe de 647,36 euros indicados ya que son de los meses de noviembre, diciembre y enero, que anteriormente ya indicó que había abonado el 10 de cada mes.

La parte reclamada manifiesta que el 20/09/2023, trasladamos contestación indicándole que la cantidad adeudada en los contratos era correcta y que para el contrato de referencia 1052086916 debían dirigirse a [REDACTED]

Adjuntamos escrito remitido. Anexo 1. Tras revisar y analizar la presente reclamación, les indicamos que nos reiteramos en el escrito remitido a fecha 20/09/2023. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Rogamos disculpen el retraso en la respuesta, debido a una incidencia en el registro de este escrito. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos que tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos. Les informamos que hemos revisado los movimientos del contrato de [REDACTED]

[REDACTED] y hemos comprobado que el contrato de referencia 1037637700 mantiene una deuda de 647,26 €, dicha factura fue emitida tras la regularización de cuota fija de dicho contrato. En el contrato de referencia 0702550413 la reclamante mantiene una cantidad adeudada de 182,98 €. En cuanto al contrato de referencia 1052086916 les indicamos que deben dirigirse a [REDACTED]

[REDACTED] para la tramitación y gestión del expediente, dado que el contenido de la reclamación no es responsabilidad de la empresa [REDACTED]. Los pagos relativos al contrato 1037637700, detallados en los justificantes aportados, a los que hace referencia [REDACTED] fueron

compensados con la cuota correspondiente del plan de cuota fija de dicho contrato: Acreditación de los pagos aplicados al contrato de referencia 1037637700: Adjuntamos Regularización de Cuota Fija del contrato de referencia 1037637700. Anexo 1. Dicha regularización de cuota fija del contrato 1037637700 tuvo un saldo acreedor de 264,93 €, que fue abonado en la cuenta bancaria de [REDACTED] a fecha 27/01/2023. Acreditación del abono: Últimos dígitos ocultos por seguridad. Asimismo, el pago de 75,38 € corresponde a la siguiente factura, que fue emitida tras la regularización de la cuota fija: Código Contrato F. Factura Importe 1037637700 01.02.23 75,38 En relación del contrato de referencia, hemos procedido a revisar los cálculos de la regularización y constatamos que éstos son correctos. Para su comprobación, puede atender a los conceptos que figuraban en el documento que con fecha 21/03/2023 le remitimos a Dña. [REDACTED]: o Apartado "FACTURACIÓN": suma de importes de las facturas reales. o Apartado "PAGOS": suma de los importes fijos mensuales satisfechos por el cliente. o Apartado "TOTAL A PAGAR / TOTAL A DEVOLVER": diferencia entre los dos conceptos anteriores. Como pueden comprobar, el importe de 182,98 € a regularizar se obtiene como la diferencia entre: o la suma de los importes de las facturas emitidas en el periodo acogido a la cuota fija que asciende a 824,98 € o menos la suma de los importes de las cuotas abonadas por el cliente 642 €. Acreditación de los pagos aplicados al contrato de referencia 0702550413: Adjuntamos Regularización de Cuota Fija del contrato de referencia 0702550413. Anexo 2. Asimismo, el pago de 70,63 € corresponde a la siguiente factura, que fue emitida tras la



Comunidad de Madrid

regularización de la cuota fija. Finalmente, les comunicamos que el pago de importe 91 €, al que hace referencia [REDACTED] corresponde al contrato de referencia 1052086916, el cual, corresponde a [REDACTED], por lo que deben trasladar la reclamación a dicha sociedad, para la tramitación y gestión del expediente, dado que el contenido de la reclamación no es responsabilidad de la empresa [REDACTED]. Para facilitarle a [REDACTED] el pago de la cantidad adeudada, le ofrecemos la posibilidad de solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades y sin intereses, a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente. Código Contrato F. Factura Importe 702550413 22.03.23 70,63.

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.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto este Colegio Arbitral no tiene argumentos para contradecir a la empresa reclamada, debiendo la reclamante la cantidad de 182,98 euros, después de los pagos reconocidos por el reclamado, siendo la acreditación de [REDACTED] verosímil toda vez que los pagos que justifica la reclamante son reconocidos por la reclamada que los aplica para regularizar la deuda al trasladándolos a efectos de realización de los cálculos, teniendo la reclamante, según ofrecimiento realizado por la empresa, posibilidad de fraccionar el pago.

Referente a la empresa a [REDACTED] **No entrar a conocer** por cuanto carece de legitimidad pasiva al encontrarse fuera del presente procedimiento.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 18 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL