



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC-12684-7/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público y árbitro acreditado de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

- Teniendo contratada una tarifa plana de 136€/mes hasta el 21.3.2022 me han emitido una factura (FE22321381997907) que asciende a 1.100,35€, con un consumo desproporcionado. Además, me cobran 17,71€ por unos servicios no contratados.
- Por otra parte, se emite una factura en la que se refleja que la baja es del 19.3.2022 en la que la tarificación es improcedente, porque no corresponde con la contratada ni tiene en cuenta regularización alguna.
- Por último, resulta desproporcionado que con posterioridad a marzo se emita una nueva factura con consumo posterior a la baja (FE22321385194668), por 829,85€.



Comunidad de Madrid

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

- Facturas.
- Factura FE22321377481025 de 10.2.2022 se indica que “el día 20 del 03 se renueva su contrato. Su cuota para las doce próximas mensualidades será de 143€/mes. A fecha 12/2/2022 el consumo acumulado de luz desde el día 20/3/2021 es de 4.080 kWh. Le recordamos que el tope de su Tarifa PLAN L es de 5.500 kWh”.
- Factura FE22321381997907 (1.100,35€) se tarifica:
 - Gas del 20.12.2021 al 8.2.2022, 1.325 kWh a 0,122959€/kWh y 4.323 kWh a 0,122973€/kWh. En total, 739,80€.
 - Electricidad del 20.1.2022 al 1.3.2022, se aplica la “Tarifa por uso luz”, 845 kWh a 0.171000€/kWh, en lugar de la Tarifa PLAN L.
 - ServiElectric Xpress 4,79€
 - ServiGas Básico 8,06€
 - ServiHogar 4,79€
- Factura de gas del FE22321385194667 del 9.2.2022 al 19.3.2022, 0 kWh, a 0,122973€/kWh. Se incluye la misma fecha de lectura anterior y actual, a saber, 08.2.2022, por lo que esta factura no se cobra suministro de gas sino solo los servicios.
- Factura de gas FE22321385194668 del 20.3.2022-21.4.2022, 5.532 kWh, 0,122973€/kWh (el precio es el mismo que en la factura del mes anterior, FE22321385194667, no reclamada), lectura real, 829,85€. Lectura anterior 8.2.2022 lectura actual 21.4.2022 (se cobran casi tres meses de gas).
- Factura YY22325012995674 del 24.4.2022 al 24.4.2022 en la que se cobran únicamente servicios:
 - ServiElectric Xpress 33,56€
 - ServiGas Básico 90,75€
 - ServiHogar 47,92€

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:

- El consumidor tenía contratado “Servihogar”, según el contrato de 19.1.2022.
- “El 19/1/2022 por solicitud del cliente, activamos la tarifa Por Uso Gas y Luz junto con el servicio de mantenimiento “ServiHogar”. Adjuntamos el contrato para su verificación.
- Los servicios de mantenimiento “ServiGas Básico” y “ServiElectric Xpress” se activaron junto a la contratación realizada anteriormente de las Tarifas Planas de luz y gas. Dichos productos, son de renovación anual y el cliente debe solicitar su inactivación, si así lo desea, para que no se realice el cobro de estos en el nuevo contrato.
- El 24/4/2022 por solicitud de distribuidora, inactivamos el contrato de gas.
- El 1/5/2022 por solicitud de distribuidora, inactivamos el contrato de electricidad.
- El 29/6/2022 inactivamos los contratos de “ServiHogar”, “ServiGas Básico” y “ServiElectric Xpress”.
- Por lo que, generamos las facturas ajustes AS22324017785882 de ServiHogar e



Comunidad de Madrid

importe de - 38,33 €, AS22324017785880 de ServiGas Básico e importe de - 74,25 € y AS22324017785878 de ServiElectric Xpress e importe de - 28,75 €.

- Dichas facturas, fueron compensadas con las cuotas futuras a vencer de dichos servicios.”
- “A raíz de la presente reclamación, verificamos que, en la factura FE22321375208307 para el periodo del 20/11/2021 al 19/12/2021 emitida el 5/1/2022 e importe de 261,32 € pasamos al cobro una cuota con un importe superior a la contratada.
- Adicionalmente, verificamos que, en la factura FE22321381997907 emitida el 24/3/2022 e importe de 1.100,35 € pasamos al cobro el consumo 537 m³/ 5.648 kWh de gas para el periodo del 9/12/2021 al 8/2/2022 y un consumo de 845 kWh de electricidad para el periodo del 1/3/2022 al 31/12/2021.
- En dicha factura, deberíamos haber pasado al cobro los consumos realizados a partir del 19/1/2022 para los suministros de gas y electricidad.
- Por lo que, el 21/9/2023 emitimos las facturas ajuste AE23322008051422 de gas e importe de - 878,88 € y AE23322008051379 de electricidad e importe de - 191,79 € como devolución de la diferencia entre la cuota pasada al cobro y la que deberíamos haber pasado al cobro. En las mismas facturas, realizamos la devolución de la diferencia del consumo pasado al cobro y el que deberíamos haber pasado al cobro.
- Actualmente, el cliente tiene un importe pendiente de deuda de 1.061,83 € correspondiente a los importes de 73,62 € para la factura FE22321381997907, 829,85 € para la factura FE22321385194668 y 158,36 € para la factura FE22321385502148”.
- No se aportan facturas erróneas ni rectificativas.
- Se aporta el contrato firmado el 19/1/2022.

2.- Dar audiencia a las partes

- Ambas partes se reafirman en sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO, considerando que:

- El reclamante afirma que el 21 de marzo de 2022 causó baja en la compañía reclamada sin aportar ningún elemento probatorio al respecto; sin embargo, la empresa reclamada prueba que esta baja no se produjo hasta el 24/4/2022 para el suministro de gas; y el 1/5/2022 para el de electricidad.
- El reclamante afirma tener suscrita una tarifa plana hasta marzo de 2023; sin embargo, la reclamada prueba la conclusión de un contrato el 19.1.2022 cambiado de tarifa plana a tarifa por uso.
- En el referido contrato, se observa que el cliente contrato “servihogar”, pero no “servielectric” ni “servigas”, por lo que, todas las partidas abonadas por estos dos últimos servicios constituyen pagos indebidos. Así, deben restarse de las cuantías debidas por el cliente, los **12,92€** abonados por dichos servicios en la factura FE223221385194667.
- En relación con la factura de gas FE22321385194668 del 20.3.2022-21.4.2022, se cobró un consumo de gas real de 5.532 kWh, al precio del resto de facturas de 0,122973€/kWh. Debe



Comunidad de Madrid

notarse que, en la factura anterior, FE22321385194667, no se cobró nada de consumo (de ahí que su importe fuera de solo 54€) ya que se indicó como lectura anterior y actual la misma fecha, 8.2.2022. Por este motivo, en la factura FE22321385194668 se cuenta el consumo realizado entre el 8.2.2022 y el 21.4.2022 (casi tres meses). El importe de dicha factura fue de **829,85€** y en ella no se cobran servicios, por lo que su importe es correcto.

- Respecto a la factura YY22325012995674, en la que solo se cobran servicios (previsiblemente, compromisos de permanencia) la reclamada no afirma que se deba nada por estos conceptos ni explica cuál sería su origen. Por lo demás, el contrato no incorpora ninguna mención ni explicación respecto a que existan compromisos de permanencia (que solo serían aplicables a servihogar, por ser el único producto contratado por el cliente) por lo que ningún compromiso de permanencia le es oponible (art. 5 y 7 LCGC y art. 80 TRLGDCU).
- Respecto a la factura FE22321381997907, el consumo de electricidad se solapa con el facturado en la factura FE22321377481025 de 10.2.2022. La reclamada afirma que rectificó dicha factura de 1100.35 restando - 878,88 € y - 191,79 €, lo que arrojaría un importe de 29.68€. Sin embargo, no se aportan las facturas rectificativas que justifiquen que el importe debido por esta factura sea de 73,62€ como concluye. En consecuencia, en aplicación del principio *venire contra factum proprio non valet*, se fija el importe de la factura FE22321381997907 en **29,68€**.
- Finalmente, en relación con la factura FE22321385502148 de electricidad se cobra el consumo entre el 2.3.2022 hasta el 23.4.2022, así como 4,79€ de servielectric y 8,25€ de servigas (servicios no contratados por el cliente), por lo que el montante debe ser reducido en dichas cuantías quedando fijado en **158,36€**.

Y, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación presentada por [REDACTED] fijando el importe de su deuda con la reclamada en **1.004,97€** (=829,85+29,68+158,36-12,92), que podrá ser abonado en 6 plazos mensuales.

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.

-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



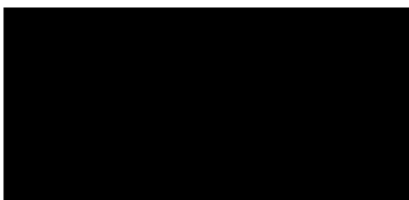
Comunidad de Madrid

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 naturales siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

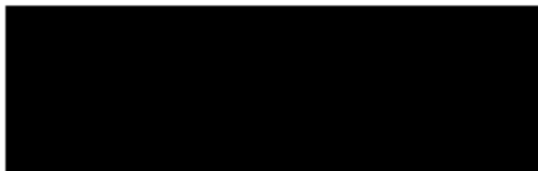
En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

