



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09432.0/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública, arbitro acreditado a propuesta de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[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

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

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Celebra contrato [REDACTED], le ofrecen un contrato a un año con 1 mes gratuito, cogiendo como referencia ni consumo de luz de 2022 1u3 fue de 2634 Kw/h y acordamos 11 pagos mensuales de 73,95 € sin ningún coste adicional, premios trimestrales si reducía el consumo y una bonificación de los Kw no consumidos, que son 589 Kw/h.

En 12 meses de facturación, del 31/1/2023 al 7/1/2024 me cargan 15 facturas por importe total de 891,05 € y 12 facturas a nombre de [REDACTED] de 2,50 €, total 30 € y abonos por un total de 79,30 €.

A fecha de hoy, 4/7/2024, no me han realizado ningún tipo de bonificación de los retos trimestrales de los 589 Kw/h no consumidos ni el importe de 117,56 € cobrados de más, según detalle en hoja Excel adjunta.

Ha presentado varias reclamaciones sin que le hayan contestado.



Comunidad de Madrid

Solicita copia de la grabación de la contratación, que le devuelvan los 117,56 € cobrados de más, que le devuelvan el importe de los 589 Kw/h consumidos de menos, que le abonen las bonificaciones trimestrales por reducir el consumo.

Presenta el contrato de fecha 27 de enero de 2023.

El Colegio Arbitral seguidamente entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

- Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamada pueden resumirse en:
En relación con la reclamación presentada comunican que, de acuerdo con la información obrante en sus archivos, el contrato suscrito con el reclamante se celebró en fecha 31/1/2023 y sigue vigente. Consideran correcta la facturación emitida.

Comprobamos que el cliente tiene Tarifa Única activada correctamente para el contrato 130068216482, con la promoción MES GRATIS aplicada en las facturas emitidas P24COR000257874, P24CON014375737, que adjuntamos al escrito.

Atendiendo a su escrito, les informamos que para el contrato 130068216482 con Tarifa Única, se le cobra una cuota con importe de forma fija en base a unas estimaciones de los consumos de referencia del cliente.

Según lo anterior, la cuota fija en el que el cliente paga todos los meses lo mismo se realiza en base a la estimación en el consumo realizado respecto al año anterior para ajustarnos a la premisa de cuota estable y que no varíe en función del precio, y en la que posteriormente, se realiza regularizaciones de este concepto al alza o a la baja en función de su hábito de su consumo.

Así mismo, les informamos que en Única se calcula la cuota en función de tu consumo de referencia anual y los retos indicados se superan o no en función de los consumos de referencia trimestrales.

No obstante, si el cliente en un año no consume la totalidad de su consumo de referencia anual no se le devuelve el importe, sino que tal y como indicamos se utiliza para el cálculo de cuota y en función de su histórico de consumo se le propone una cuota.

De esta forma, consideramos que la facturación emitida es correcta

Adjuntan copia del contrato y las condiciones del mismo aceptadas y firmadas por el reclamante.

En escrito de fecha 12/11/2024 indican que se ha procedido a enviar consulta a nuestro departamento de facturación sobre las promociones aplicadas a la facturación del contrato 130068216482 durante la vigencia del mismo en nuestra compañía, manteniéndonos actualmente a la espera de respuesta.

2.- Dar audiencia a las partes.

-DECISION ARBITRAL:



Comunidad de Madrid

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

PRIMERA: El reclamante solicita la devolución de 117,56 € que le han cobrado de más y el importe cobrado de los 589 kw/h consumidos de menos y el importe correspondiente a las bonificaciones trimestrales por reducir el consumo.

En cuanto a la primera de las peticiones no queda debidamente acreditado que se haya facturado de forma errónea por la reclamada. Indica el reclamante que le han cargado 15 facturas por un importe total de 891,05 €, pero no figuran estas facturas en el expediente por lo que no se puede comprobar si estas facturas se ajustan al contenido del contrato. Indica, también, que se cargan 12 facturas de 2,50 € que hacen un total de 30 € que no le corresponde abonar, pero en el contrato aportado figura el Servicio [REDACTED] por importe de 2,50 €, cantidad que será la que se recoge en las citadas facturas y se abona por el reclamante.

SEGUNDO: En cuanto a las bonificaciones no aplicadas, procede estimar la reclamación, puesto que en el contrato figura un plan de recompensas que no parece se haya aplicado al reclamante.

Sobre esta cuestión la reclamada en escrito presentado con fecha 12/11/2024 indica que ha pedido información sobre las promociones aplicadas al contrato del reclamante, sin que conste que se haya dado respuesta sobre la aplicación de las bonificaciones a las que tiene derecho el reclamante en cumplimiento del contrato de suministro suscrito, en el que se hace referencia expresa al plan de recompensas.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano arbitral acuerda ESTIMAR EN PARTE la solicitud de arbitraje presentada por [REDACTED] de manera que la parte reclamada debe revisar la aplicación del plan de recompensas y retos y proceder a abonar las bonificaciones que correspondan.

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 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.



Comunidad de Madrid

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:



VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES
EMPRESARIAL

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR

