



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13339.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público 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: que, según alega la reclamante, desde el mes de enero hasta el mes de julio que le dan de baja, acudió tres veces a la oficina para reclamar el cobro de sus facturas mensuales de luz y gas con la cuota contratada. Le dicen que tienen una incidencia informática. En los cobros y en otra ocasión le comentan que quieren quitar la cuota fija, pero aquí se lo tienen que notificar. En junio se dio de baja, puso reclamación y le empezaron a llegar todas las facturas de golpe. Se persona en la oficina para arreglar los pagos y se encuentra que le están pasando recibos de luz y gas desde enero del 2024 con una tarifa que ellos han puesto sin notificarle en ningún momento que han variado la cuota y no dejarle la posibilidad de decisión. Solicita pagar sus facturas que debe, que lleva 6 meses reclamando el cobro de las mismas, con el tipo de tarifa que tenía contratada.

La parte reclamada alega que les detallamos a continuación la vigencia de los contratos reclamados, según la información recogida en nuestros sistemas: CONTRATO CONCEPTO FECHA ALTA FECHA BAJA 12289867115 Suministro eléctrico 7/09/2020 17/07/2024 12289870432 Suministro de gas 8/09/2020 18/07/2024 Asimismo, les informamos que la Sra. [REDACTED] disponía de un Plan Cuota Doce en los contratos con número 12289867115 y 12289870432. No obstante, les informamos que nuestra compañía actualmente no comercializa el plan cuota doce. Así mismo, les enviamos pantallazo de la comunicación enviada a nuestros clientes para informar de lo indicado, por lo que se procedió a modificar la forma de pago. De esta forma, al Cliente se le dejó de cobrar una cantidad fija al mes que posteriormente se regularizaba al finalizar el año, y se le empezó a facturar el importe que correspondía al consumo real correspondiente a cada periodo. Por otro lado, adjuntamos a este escrito copia del informe de la última regularización realizada para el plan "cuota doce". Posteriormente a la Sra. [REDACTED] se le facturo con las tarifas TEMPO 24 HORAS 2.0TD y TARIFA GAS ENDESA RL.2, puesto que las condiciones económicas de su producto no han variado. Asimismo, tal y como solicitan en su escrito, se ha procedido al fraccionamiento de la deuda, el fraccionamiento queda de la siguiente manera: Contrato 12289867115 CUOTA FECHA DE PAGO IMPORTE 1 23/12/2024 97,75 € 2 23/01/2025 97,75 € 3 24/02/2025 97,75 € 4 24/03/2025 97,75 € 5 23/04/2025 97,75 € 6 23/05/2025 97,75 € 7 23/06/2025 97,75 € 8 23/07/2025 97,75 € 9 25/08/2025 97,75 € 10 23/09/2025 97,75 € 11 23/10/2025 97,76 € Página 3 de 3 Ribera del Loira 60 28042 Madrid Contrato 12289870432 CUOTA FECHA DE PAGO IMPORTE 1 23/12/2024

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

48,93 € 2 23/01/2025 48,93 € 3 24/02/2025 48,93 € 4 24/03/2025 48,93 € 5 23/04/2025 48,93 € 6 23/05/2025 48,98 €.

La parte reclamada manifiesta que, como continuación, por la presente les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por Dña. [REDACTED]. De conformidad con lo anterior, nos reiteramos en nuestros escritos enviados anteriormente a este organismo, en el que les informamos que nuestra compañía actualmente no comercializa el plan cuota doce y que se envió comunicación a nuestros clientes para informar de lo indicado, por lo que se procedió a modificar la forma de pago. No obstante, atendiendo a su escrito y por deferencia comercial les informamos que se procede a minorar la deuda a la Sra. [REDACTED] constando a día de hoy por importe de 1.037,95€. Dicho esto, que teniendo en cuenta que esta situación de acumulación de facturación les informamos que está contemplada en nuestros procedimientos comerciales y puede acogerse a un plan de pagos personalizado a través del cual podrá fraccionar el importe de sus facturas pendientes. Dicho lo anterior podrá solicitar acuerdo de pago en el caso que así lo desee a través de cualquiera de nuestros canales de atención al cliente o a través del teléfono gratuito [REDACTED].

La parte reclamada añade que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de responderlas. De conformidad con lo anterior, tal y como solicitan en su escrito, se ha procedido al fraccionamiento de la deuda por importe de 1.037,95 € en 12 cuotas, según el siguiente detalle:
CUOTA FECHA DE PAGO IMPORTE 1 02/05/2025 86,48 € 2 02/06/2025 86,48 € 3 01/07/2025 86,48 € 4 01/08/2025 86,48 € 5 01/09/2025 86,48 € 6 01/10/2025 86,48 € 7 03/11/2025 86,48 € 8 01/12/2025 86,48 € 9 02/01/2026 86,48 € 10 02/02/2026 86,48 € 11 02/03/2026 86,48 € 12 01/04/2026 86,67 €.

La parte reclamante manifiesta, en correo de fecha 8 de mayo de 2025, que, por nuestra parte, aceptamos la propuesta remitida, a la espera, que después de realizarse la reunión de arbitraje - quedando todo por escrito, nos indiquen, mediante este organismo, cuando efectuar el primer pago, de las doce cuotas de estos doce meses, en el mismo número de cuenta donde estaban domiciliados los recibos.

La parte reclamada manifiesta que quedamos a la espera del resultado de la misma. De igual forma, les informamos de que, tras analizar las gestiones realizadas, nos reiteramos en nuestras resoluciones anteriores, del 13/03/2025 y del 05/05/2025, que adjuntamos.

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 **DERECHO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** por cuanto, la empresa reclamada, en escrito de fecha 5 de mayo de 2025, manifiesta que se ha procedido al **fraccionamiento de la deuda por importe de 1.037,95 € en 12 cuotas, por importes de 86,48 €, a pagar el primer día hábil de cada mes a contar desde la recepción de la notificación del presente Laudo.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



Comunidad de Madrid

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 y fecha señalados al principio.

Madrid, 20 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]