

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14897.8/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 09 de abril de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 26 de octubre de 2023 Solicitud de Arbitraje y dictada el 20 de febrero de 2024 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Árbitro Único, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad del reclamante dado que el 6/7/2023, se realizó la corrección de sus facturas por parte de [REDACTED] sin previo aviso, siendo las nuevas facturas emitidas de importe superior a las anuladas. Además, se le está cobrando el servicio de mantenimiento [REDACTED], cuando indica que no lo ha contratado en ningún momento, correspondiente a su suministro de gas situado en la calle [REDACTED] Madrid.

El Árbitro Único entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación. Se inicia el presente expediente como consecuencia de la disconformidad del Sr. [REDACTED] dado que el 6/7/2023, realizaron la corrección de sus facturas, sin previo aviso, siendo las nuevas facturas emitidas de importe superior a las anuladas. Además, que se le está cobrando el servicio de mantenimiento Cuida Calefacción, cuando indica que no lo ha contratado en ningún momento, correspondiente a su suministro de gas situado en la calle [REDACTED] de Madrid. El 13/1/2023 el cliente tramita la contratación del servicio de mantenimiento [REDACTED] y en ese mismo instante se realiza el trámite.

El 19/7/2023 el cliente solicitó la baja del servicio de mantenimiento [REDACTED] y ese mismo instante se realiza el trámite.

El 19/7/2023 el cliente solicitó información dado que el 6/7/2023, realizaron la corrección de sus facturas, sin previo aviso, siendo las nuevas facturas emitidas de importe superior a las anuladas.

Tras realizar las comprobaciones oportunas, informan al cliente que se realiza una rectificación en su historial de facturas, esto debido a que se gestionó una corrección de lecturas emitidas para el periodo 5/12/2022 al 7/6/2023.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Una vez revisado el presente expediente, con relación a refacturación realizada el 6/7/2023 sin previo aviso al cliente, comprueban que, en dicha fecha se anularon las siguientes facturas desde 05/12/2022 hasta 5/4/2023:

- [REDACTED] emitida el 4/1/2023 e importe 11,77 €, período del 5 al 7/12/2022
- [REDACTED] emitida el 9/4/2023 e importe 19,72 €, período del 8/12/2022 al 5/2/2023
- [REDACTED] emitida el 7/6/2023 e importe 20,57 €, período del 6/2 al 5/4/2023

Y, en su lugar emitieron:

- [REDACTED] de importe 11,83 €, período del 5 al 7/12/2022
- [REDACTED] de importe 298,07€, período del 5 al 7/12/2022
- [REDACTED] de importe 253,51 €, período del 5 al 7/12/2022
- [REDACTED] de importe 56,91 €, período del 5 al 7/12/2022

Por lo que, con le fin de atender la petición del cliente, han procedido a anular las siguientes facturas, dejándolas sin efecto:

- [REDACTED] de importe 11,83 €, período del 5 al 7/12/2022
- [REDACTED] de importe 298,07€, período del 5 al 7/12/2022
- [REDACTED] de importe 253,51 €, período del 5 al 7/12/2022
- [REDACTED] de importe 56,91 €, período del 5 al 7/12/2022

Esta acción ha generado un abono a favor del cliente por un total de 509,81 €, por lo que emiten el abono a favor del cliente [REDACTED] de importe -6,21 €, para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada.

Con relación al servicio de mantenimiento [REDACTED] adjuntan a la presente la copia de la grabación de la contratación realizada el 13/1/2023. Asimismo, informan que, por incidencia en sistema, al anular las facturas anteriormente indicadas, automáticamente se anularon las facturas correspondientes al cobro de dicho servicio de mantenimiento, por lo que, dado que son correctas, se han vuelto a emitir las siguientes facturas, únicamente con ese concepto:

- [REDACTED] de importe 8,25 €
- [REDACTED] de importe 21,56 €
- [REDACTED] de importe 22,99 €
- [REDACTED] de importe 15,09

Por ello, del abono generado anteriormente indicado, lo han utilizado para el pago de las facturas correspondientes al servicio de mantenimiento [REDACTED], quedando un importe total a favor del cliente de -448,13 €, que ha sido remitido a la cuenta bancaria [REDACTED] informada como medio de pago, el 30/11/2023, quedando el suministro sin importes pendientes de pago.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito e indica que que no se considera resulta la controversia, alega que lo que indica la empresa es falso, no es cierto que se transfiriesen 509,81 euros, unicamente se abonaron 441,65 € (171,27 y 270,65) luego queda pendiente de abonar 68,16 euros. Adicionalmente, se esta



Comunidad de Madrid

cobrando el servicio de cuida calefacción más caro que los 10 €, impuestos incluidos contratados, luego se debe reintegrar también, se cobra a 22 € más del doble. Solicita que se continúe con la reclamación hasta la devolución de todas las cantidades indebidamente cobradas.

Tras lo cual, el Árbitro Único se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Árbitro Único, a su leal saber y entender, acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante, debiendo la mercantil reclamada facturar al reclamante el servicio cuida calefacción al precio efectivamente contratado, **10,80 € al mes IVA incluido**, hasta la baja del servicio, precio al que contrata el reclamante en virtud de la grabación que obra en el expediente, la mercantil reclamada debe devolver al reclamante las cantidades cobradas de más.

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.