



Comunidad de Madrid

ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05572.6/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 11 de abril de 2018 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional 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 esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que: el mes de agosto de 2017 descubrió que le habían cambiado de comercializadora de suministro de gas sin su consentimiento. Tras varias gestiones y llamadas, descubrió que su comercializadora es [REDACTED]. Han tramitado un año y medio más tarde un precontrato firmado el 26 de enero de 2016, que no se llevó a efectos en su día por problemas de distribución. Hicieron una estimación de consumo en la primera factura. Ha pedido explicaciones de cómo pueden activar el contrato, cuando incumplieron el mismo por no darle servicio. Además le incluyen un servicio de mantenimiento de gas que ya no necesita y una permanencia de un año, penalizándole en caso de rescindir previamente dicho contrato. Ha realizado varias reclamaciones telefónicas. Solicitó copia de este contrato original, que aún no ha recibido. Sin embargo ha recibido dos contratos distintos, con costes de término de potencia y término variables distintos: uno para que sea devuelto firmado un ejemplar, de 21.08.2017 en el que consta, término fijo: 8,84 €/mes, termino variables: 0,043782 €/kWh; otro a efectos de información, de 08.09.2017, en el que constan: término fijo: 8,90 €/mes, termino variables: 0,044088 €/kWh. Posteriormente de fecha 4 y 25 de octubre de 2017 recibió otros dos contratos iguales al de 21 de agosto. Le han facturado con los últimos precios (término fijo: 8,90 €/mes, termino variables: 0,044088 €/kWh) hasta el 09.09.2017, en el que sin comunicación previa le aplican otros precios distintos (término fijo: 8,84 €/mes, termino variables: 0,057028 €/kWh) aumentando la factura. Como respuesta a las reclamaciones, ha recibido una, de 11.11.2017 indicando que se ha procedido a dar de baja el Servicio de Mantenimiento de Gas y a rectificar el importe facturado en concepto de dicho servicio. Así mismo le comunican que la responsabilidad del cambio de suministro corresponde a [REDACTED]. Sin embargo, estos



Comunidad de Madrid

últimos me comunican que hicieron el cambio de distribuidora atendiendo la petición de Iberdrola. Son varias las facturas emitidas rectificándose unas a otras. Por ello, solicita explicación de cómo se puede activar un contrato año y medio después cuando ya estaba rescindido unilateralmente por ellos al no darle el servicio contratado; que se le facture según el contrato enviado a fecha 21.08, sin incluir el Servicio de mantenimiento de Gas, regularizando las facturas emitidas desde el 26.07.2017; que no se le aplique permanencia ninguna, para poder cambiar de distribuidora si lo estima conveniente; que se le aplique algún tipo de descuento en caso de optar por seguir con esta compañía en compensación por las molestias ocasionadas.

La parte reclamada presenta, por medio de su representante escrito de fecha 2 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que la activación de los contratos de energía y la fecha de inicio del suministro queda condicionada a la existencia de un contrato previo de acceso con su empresa distribuidora. Este caso queda recogido en las condiciones generales del contrato, en el apartado "duración del contrato". La empresa [REDACTED] les ha comunicado que se rechazaban las solicitudes dado que la vivienda disponía de Gas Propano e [REDACTED] no disponía de acuerdo con la distribuidora para suministrar este tipo de gas, por lo que no era posible proceder a la activación de su contrato. Con fecha 26.07.2017 se procedió a la activación del contrato, una vez que les fue comunicada la aceptación por la empresa distribuidora [REDACTED]. En base a la reclamación anterior, se procedió a la baja del Servicio de mantenimiento de gas y a rectificar los importes facturados en concepto de dicho servicio, tomando las medidas necesarias para que no se emitiera la factura en concepto de importe pendiente de pago del contrato anual del servicio de mantenimiento de gas. Han revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato y han comprobado que el precio que vienen aplicando es correcto. La variación de precios se ha debido a la aplicación del IPC. Los precios estarán vigentes durante el período anual indicado. Sin perjuicio de su actualización según variación del IPC.

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.

La parte reclamante presenta escrito de fecha 21 de marzo de 2018, en el que, en síntesis, alega que Sin perjuicio de reiterar sus anteriores alegaciones, pone de manifiesto que no es cierto que la vivienda disponía de Gas propano e Iberdrola no disponía de acuerdo con la distribuidora para suministrar este tipo de gas, por lo que no era posible proceder a la activación de su contrato. La empresa distribuidora es Gas [REDACTED]. La vivienda dispone de gas natural desde el 28.10.2015. El 20.01.2016 firmó un documento para contratar como comercializadora a [REDACTED] Clientes SAU. En mayo de 2016 contrató como empresa comercializadora Gas Natural Fenosa. Dicha solicitud de cambio nunca le fue notificada. Se ha producido una activación de contrato extemporánea. No ha habido variación del precio del término fijo establecido en el contrato inicial (8,94 €/mes), pero se ha producido un incremento del 30,35% en el término variable al pasar de 0,043782 €/kHm a 0,57028 €/kWh, generando una diferencia a favor de Iberdrola de al menos 86,38 €. Por ello solicita acuerde: la



Comunidad de Madrid

explicación de cómo se puede activar un contrato año y medio después cuando ya estaba rescindido unilateralmente por ellos al no darle el servicio contratado; que se le facture según el contrato enviado a fecha 21.08, sin incluir el Servicio de mantenimiento de Gas, regularizando las facturas emitidas desde el 26.07.2017; que no se le aplique permanencia ninguna, para poder cambiar de distribuidora si lo estima conveniente; compensación económica por el tiempo perdido y las molestias y gastos adicionales ocasionados.

Posteriormente, comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, y añade que el problema surgió en enero de 2016, cuando contrato con el comercial el suministro de electricidad y gas, pues que no se llevó a efectos en su día por problemas de distribución. A partir de mayo no supo más y año y medio después, se tramitó y activó el contrato. Al pedir explicaciones le dijeron que tenía que estar a lo que firmó. La única explicación recibida fue que no le pudieron dar antes el suministro, porque no había gas natural, lo que no es cierto, porque en mayo de 2016 ya había gas. Le exigieron una permanencia, pero a partir de la activación del contrato y no desde el momento que se firmó el contrato. Lo único que le quitaron fue el servicio de mantenimiento de la caldera, pero sin embargo, le han cobrado una cantidad distinta a la pactada, subiendo el término variable. El caso es que le han cobrado 86,38 € de más, por lo que solicita su devolución, así como que le apliquen la permanencia desde la fecha en que firmó el contrato, y no desde aquella en la se activó, y que se refacture conforme a los precios contratados.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación

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: **estimar en parte las pretensiones del reclamante**, por lo que teniendo en cuenta que lo acontecido en el presente caso determina unos efectos negativos para el reclamante y que, en todo caso, su origen no es imputable al mismo, sino a la actuación de la entidad reclamada, procede: 1) **que se apliquen las tarifas contratadas para el término fijo y el término variable, según lo contratado, que para el fijo era de 8,84 €/mes, y para el variable 0,044088 €/kWh, con las subidas legales procedentes por aplicación del IPC**, y consiguientemente **le sea devuelta la cantidad de 86,38 €**, resultado de la diferencia entre lo cobrado y lo que se debió cobrar, según el cuadro explicativo que se incorpora a continuación; 2) **que se aplique la permanencia desde la fecha en que se suscribió el contrato entre las partes, el 20 de enero de 2016**; y 3) **que en el período comprendido desde el 7 de marzo de 2018 hasta que se notifique el presente Laudo, se respeten las tarifas contratadas para el tipo fijo y variable, incluidos los incrementos por IPC, pero a partir de la fecha de notificación del Laudo se faciliten por la entidad reclamada las nuevas tarifas que le serán aplicada, dándole la posibilidad de que opte por aceptarlas, o en caso contrario, poder cursar la baja en el servicio, sin penalización alguna. Sin**



Comunidad de Madrid

que procede acceder a la petición de solicitar a la reclamada la explicación interesada por el reclamante, ni que se le aplique algún tipo de descuento como compensación, al no ser materia sobre la que se pueda arbitrar, y exceder, en todo caso, de una concesión proporcional y ajustada a la relación contractual establecida entre las partes.

Diferencia de gastos a favor de Iberdrola						
Periodo	Meses	T. Fijo	Importe	Consumo	T. Variable	Importe
26/07/2017	1,194	8,90 €/mes	10,63 €	24,91 kWh	0,044088 €/kWh	1,10 €
31/08/2017		8,84 €/mes	10,55 €		0,043782 €/kWh	1,09 €
01/09/2017	0,3	8,90 €/mes	2,67 €	23,91 kWh	0,044088 €/kWh	1,05 €
09/09/2017		8,84 €/mes	2,65 €		0,043782 €/kWh	1,05 €
10/09/2017	1,539	8,84 €/mes	13,60 €	124,84 kWh	0,057028 €/kWh	7,12 €
26/10/2017		8,84 €/mes	13,60 €		0,043782 €/kWh	5,47 €
27/10/2017	2,161	8,84 €/mes	19,10 €	2675,43 kWh	0,057028 €/kWh	152,57 €
31/12/2017		8,84 €/mes	19,10 €		0,043782 €/kWh	117,14 €
01/01/2018	0,291	8,99 €/mes	2,62 €	364,83 kWh	0,057997 €/kWh	21,16 €
09/01/2018		8,99 €/mes	2,62 €		0,044526 €/kWh	16,24 €
10/01/2018	1,903	8,99 €/mes	17,11 €	3286,11 kWh	0,057997 €/kWh	190,59 €
06/3/2018		8,99 €/mes	17,11 €		0,044526 €/kWh	146,32 €
TOTAL			48,62 €	TOTAL		373,59 €
			48,53 €			287,30 €
Diferencia T. Fijo T. Variable 0,09 € (48,62 – 48,53) + 86,29 € (373,59 – 287,30) = 86,38 €						

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.



Comunidad de Madrid

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 11 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL