



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02707.4 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 23 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la ASOCIACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, (CONSUDATO), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 11/03/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 11/03/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN DERECHO.

El Colegio Arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante con la incorrecta aplicación de las condiciones, precios y fechas de facturación de la Tarifa Compromiso relativa al suministro de electricidad en su domicilio, cuya contratación suscribió el 13/12/2021 con la parte reclamada, ##### (en lo sucesivo, #####) al proponérsela desde los servicios de atención al cliente tras renunciar a la Tarifa Plan M que tenía contratada hasta entonces dado el incremento de la cuota mensual de esta última tarifa que le notificaba la comercializadora. Consecuentemente, y tras reclamar infructuosamente ante esa empresa, solicita arbitraje por el que reclama la anulación de la tarifa compromiso citada por incumplimiento de las condiciones ofertadas, la correcta facturación desde el 16/11/2021 al 15/12/2021 de los precios de la Tarifa Plan M así como la renovación de esta última tarifa desde el 16/12/2021 y durante 12 meses al precio de 64 € mes como se le notificó en la factura de 19/10/2021. Asimismo, solicita, literalmente "recibir una cuota gratis por no alcanzar el consumo máximo previsto en el tramo como se (...) notificó por escrito. Se sigan aplicando los descuentos en mi factura aprobados por el Gobierno y vigentes actualmente."

Convocada la audiencia escrita el 23/11/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito oponiéndose a la **reclamación**, informando, en primer lugar, que para el punto de suministro de luz del domicilio de #####. #####
#####

Comunidad de Madrid

, la reclamante tenía contratada una Tarifa Plana Media, con una cuota mensual de 61 € (más IVA) y un consumo anual de hasta 4.000 KW/h. Esa tarifa consiste en el pago de una cuota mensual que incluye el término de potencia y el consumo de luz. La cuota no incluye el alquiler del equipo de medida ni los impuestos correspondientes. Añade que en noviembre de 2021 se le notificaron a la ##### los nuevos precios de renovación para la anualidad 2021/2022, siendo el importe mensual de 91 € (más IVA) con un consumo anual de hasta 4.000 KW/h. Continúa explicando que el 13/12/2021 la ##### contrató la Tarifa Compromiso, en la que se factura por consumo, sin cuota mensual, con fecha de activación el 16/11/2021, fecha del último periodo facturado, advirtiendo asimismo que en la actualidad la Tarifa Plana ya no se encuentra disponible para contratar.

En segundo lugar, y por lo que respecta a la pretensión de la parte reclamante, manifiesta que se ha comprobado que la renovación de la Tarifa Plana con una cuota mensual de 91 € (más IVA) es menos beneficiosa económicamente que la Tarifa Compromiso, razón por la que propone la siguiente resolución:

- Anular la factura F##### del 24/1/2022 e importe 200,97 € del 16/11/2021 al 16/1/2022.
- Emitir la última factura del periodo anual de la Tarifa Plana 2020/2021, del 16/11/2021 al 15/12/2021, con una cuota mensual de 61 € (más IVA).
- Emitir una factura del 16/12/2021 al 16/1/2022 con la Tarifa Compromiso.

Ante la propuesta realizada por #####, la parte reclamante se muestra conforme con la anulación de la factura F##### y la emisión de la factura del periodo anual de la Tarifa Plana 2020/2021, del 16/11/2021 al 15/12/2021, con una cuota mensual de 61 € (más IVA) siempre y cuando, se sigan aplicando los descuentos aprobados por el Gobierno y el Real Decreto que continúen vigentes y que, según manifiesta, la comercializadora ha eliminado de sus facturas.

No obstante, no se muestra conforme con la emisión de una factura por el periodo comprendido entre 16/12/2021 al 16/1/2022 con la Tarifa Compromiso puesto que, alega, #####, le ofreció en octubre de 2021 la renovación de su contrato por 64 € al mes, por lo cual reitera su pretensión de que le apliquen el importe de esa oferta a esa factura y anulando las posteriormente emitidas sustituyéndolas por otras que incluyan la tarifa solicitada de 64 €.

Solicita asimismo que se cancelen cada uno de los servicios de mantenimiento, ##### o ##### ya que, según expone, le están facturando ambos ya que el único que quiere abonar es el servicio vinculado a la Tarifa Plan M.

Tras recibir las nuevas pretensiones de la parte reclamante, ##### envía un nuevo escrito donde comunica, en primer lugar, que la modalidad de Tarifa Plana ya no está disponible para sus contrataciones, habiendo verificado que el precio de renovación para los clientes que ya disponían de dicha tarifa es de 91 € (sin IVA) para el tramo medio, tal y como se informó a la reclamante en la carta a la que hace mención en su expediente, de noviembre de 2021.

Este Colegio arbitral constata que la reclamante es consciente de esa información al exponerlo expresamente en la conversación telefónica mantenida el 13/12/2021 con la comercial de la empresa reclamada por la que suscribió la Tarifa Compromiso (minuto 00:42 de la locución telefónica aportada al expediente).



Comunidad de Madrid

■ Alta Tensión: 0,5€ KW/h. Continúa explicando a este respecto que desde el 16/09/2021 hasta el 31/12/2021 se aplicó en factura un descuento en los cargos del sistema eléctrico debido a la aplicación del "Descuento Real Decreto - Ley 17/2021". No obstante, advierte que a partir del 1/01/2022 la aplicación de dicho descuento ha dejado de estar vigente. Consecuentemente, y por lo que se refiere a la pretensión de la parte reclamante, tras revisar sus nuevas alegaciones, ofrece una nueva propuesta amistosa:

1. Anular la factura F##### del 24/1/2022 e importe 200,97 € del 16/11/2021 al 16/1/2022.
2. Emitir la última factura del periodo anual de la Tarifa Plana 2020/2021, del 16/11/2021 al 15/12/2021, con una cuota mensual de 61 € (sin IVA).
3. Renovar la anualidad de Tarifa Plana 2021/2022 a partir del 16/12/2021 con una cuota mensual de 91 € (sin IVA).
4. Anular uno de unos de los servicios asociados al alta de la Tarifa Compromiso.

En respuesta a la nueva oferta realizada por ####, la parte reclamante reitera su conformidad con los puntos 1 y 2 de la misma, recordando que, con respecto al segundo punto, siempre y cuando se sigan aplicando los descuentos aprobados por el Gobierno y el Real Decreto que continúen vigentes y que, según manifiesta, la comercializadora ha eliminado de sus facturas; asimismo, se muestra conforme con el punto 4 solicitando entonces la anulación del servicio #### así como la devolución de la parte proporcional incluida en todas las facturas emitidas en el 2022 relativas al coste de ese servicio. No obstante, no acepta la propuesta expuesta en el punto 3, relativa a la renovación de la anualidad de Tarifa Plana 2021/2022 a partir del 16/12/2021 con una cuota mensual de 91 € y, solicitando por tanto continuar con la Tarifa Compromiso a partir del 16/12/2021, si bien al precio de 0,130 KW/h tal y como le ofrecieron y no al precio de 0,145 kW/h como le están facturando. Por lo cual solicita la anulación y revisión de las facturas emitidas por #### desde el 16/12/2021 para aplicarle el precio convenido de 0,130 kW/h y la devolución de los importes indebidamente abonados. Finaliza requiriendo asimismo que #### cese en el envío de cartas donde, manifiesta textualmente "amenaza (...) del corte de suministro" por el impago de la factura F##### del 24/1/2022 por importe de 200,97 € al haber manifestado en escritos anteriores que acepta la propuesta de anulación de la referida factura que le hizo ####.

La empresa comercializadora expone en un nuevo escrito en el que responde a los puntos en los que la reclamante se muestra disconforme lo siguiente:

- Con respecto a la propuesta de continuación con la Tarifa Compromiso a partir del 17/01/2022, tras revisar la documentación contractual se ha comprobado que, si bien a la cliente se le ofertó un precio de 0,135 € KW/h en el término variable, tal y como se especifica en las condiciones del contrato de la ####(que adjunta para su comprobación junto con certificado de aceptación del mismo por la reclamante vía SMS), las variaciones en el coste de la distribución de la energía, así como cualquier modificación de las tarifas de acceso y/o de los conceptos regulados aprobada por la Administración, podrán repercutir en el precio final de la energía, sin que ello suponga un incumplimiento de las condiciones inicialmente pactadas. Consecuentemente, #### confirma que en la facturación emitida a la reclamante se le están aplicando los precios de energía vigentes en cada periodo.
- Por lo que concierne a la petición de anulación de uno de los servicios de mantenimiento SVE Xpress contratados en el suministro de la parte reclamante el 8/08/2017, #### manifiesta textualmente "Asimismo, hemos comprobado que la cliente utilizó el servicio el 11 de agosto de 2020 para una asistencia de manitas para instalar una lámpara y poner un plafón de tubos halógenos en su domicilio". Los servicios de mantenimiento contratados tienen una duración de un año, prorrogándose tácitamente por periodos anuales, salvo denuncia de cualquiera de las partes con al menos 15 días de antelación.

Comunidad de Madrid

La fecha de su vencimiento y la contratación de uno no implica la resolución del otro. Tras comprobar las locuciones contractuales de los servicios de mantenimiento contratados en el suministro referenciado, se determina que en todo caso procede la anulación del Servicio de mantenimiento ##### , asociado a la contratación de la Tarifa Compromiso.

Con respecto a la petición de cese de envío de cartas relativas al corte de suministro, ##### informa que ha procedido a realizar las gestiones oportunas a fin de que no se generen solicitudes automáticas de suspensión de suministro durante la gestión del presente expediente de arbitraje.

La parte reclamante, por su parte, continúa mostrando su disconformidad con respecto a esta nueva propuesta y reitera lo expuesto en alegaciones previas, en concreto, por un lado, continuar con la Tarifa Compromiso a partir del 16/12/2021, si bien al precio de 0,130 KW/h tal y como le ofrecieron y no al precio de 0,145 € KW/h como le están facturando con la consiguiente anulación y revisión de las facturas emitidas por ##### desde el 16/12/2021 para aplicarle el precio convenido de 0,130 € KW/h y la devolución de los importes indebidamente abonados y, por otro lado, la devolución de la parte proporcional incluida en todas las facturas emitidas en el 2022 relativas al coste del servicio ##### puesto que la misma empresa reclamada propone su anulación y la reclamante ya está pagando por el servicio #####.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano 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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante de forma que ##### deberá, tal y como le propuso a la reclamante:

- Anular la factura F##### del 24/1/2022 e importe 200,97 € del 16/11/2021 al 16/01/2022.
- Emitir la última factura del periodo anual de la Tarifa Plana 2020/2021, del 16/11/2021 al 15/12/2021, con una cuota mensual de 61 € (sin IVA).
- Proceder a la devolución de la parte proporcional de la cuota incluida en todas las facturas emitidas a la reclamante en el 2022 relativas al coste del servicio ##### asociada a la Tarifa Compromiso.
- Realizar las gestiones encaminadas a que cese cualquier comunicación de corte de suministro remitida a la parte reclamante.

DESESTIMAR la pretensión de la reclamante relativa al mantenimiento del precio de 0,135 € KW/h asociado a la Tarifa Compromiso contratada el 13/12/2021 por cuanto que, como la empresa reclamada ha puesto de manifiesto en sus alegaciones y este Colegio arbitral verifica, si bien a la reclamante se le ofertó un precio de 0,135 € KW/h en el término variable, tal y como se especifica en las condiciones del contrato, suscrito y aceptado por esa parte vía SMS, las variaciones en el coste de la distribución de la energía, así como cualquier modificación de las tarifas de acceso y/o de los conceptos regulados aprobados por la Administración, podrán repercutir en el precio final de la energía, sin que ello suponga un incumplimiento de las condiciones inicialmente pactadas, siendo correcta por tanto la nueva tarifa aplicada a la reclamante.

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



Comunidad de Madrid

Si la fecha ya lo hubiera 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.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y 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 dos miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.