



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08765.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de julio de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Con fecha del 20 de mayo de 2021 se contrató con ##### un contrato de suministro de luz con una tarifa determinada por el **plazo** de 12 meses. Sin previo aviso, a pesar de lo firmado, la compañía reclamada cambió en junio (10 días después) las condiciones del contrato sin ser aceptadas por el reclamante, cambiando la facturación acordada. Se ha tratado de solucionar sin éxito este conflicto con #####, procediendo a solicitar la baja de los contratos con la compañía reclamada.

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

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

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "Facturación correcta de acuerdo al contrato firmado y a la tarifa estipulada (0,11 euros kWh) y la devolución de los importes que se han pagado de más por el cambio de la tarifa no aceptada por mi parte y de la que no fui informado".

Escrito de fecha: En Madrid a 1 de julio de 2022.

Al comprobar las alegaciones presentadas por ##### ##., parte reclamada en el arbitraje, tengo que ratificar lo siguiente:

1. En ningún momento ##### ##. me notificó el cambio de tarifa EcoEasy que contraté el 22/5/2021 por importe de 0,#####€/kWh a la tarifa que ellos "libremente" eligieron por mí, esto es, tarifa digital noche luz.
2. Antes del 22 de mayo de 2021 y durante un tiempo de varios años tuve contrato con ##### en el que escogía 8 horas a precio reducido ("período valle") y otras 16 horas con precio más alto (período cresta o punta).
3. Ya estaba realmente cansado de este contrato, por lo que opté por la tarifa EcoEasy de ##### en la que no tenía que estar vigilando de forma continua las horas para poner electrodomésticos, motores de depuradora o de riego. Estuve llamando e informándome con varias compañías eléctricas y elegí la más económica.
4. ##### ##. tenía, en fecha de 1 de junio de 2021, otras tarifas, Uso Luz, sin embargo, no me ofrecieron ninguna de ellas.

Comunidad de Madrid

5.- Estoy en total desacuerdo con el desglose económico que han realizado en los dos supuestos. No he ahorrado dinero. La explicación es fácil: los mayores gastos los tengo con dos motores y si me hubiesen comunicado el cambio realizado, hubiese programado ambos consumos al período de valle.

6. En agosto de 2021 fue cuando comprobé, escandalizado, que en los meses de junio y julio había consumido o gastado, aproximadamente, un 40% más que con #####. Es cuando me notificaron que, sin avisar y libremente, me habían cambiado de tarifa que, desgraciadamente, tuvo una duración de tan solo 10 días (22 al 31 de mayo de 2021).

7º Sigo solicitando la cantidad que razonadamente justifiqué (46,57 € según escrito enviado de fecha 23 de noviembre de 2021).

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Se inicia el presente expediente como consecuencia de la **reclamación** presentada por el ##### en referencia al punto de suministro de la ####, 8 de Galapagar (Madrid), en que el cliente reclama que no estamos aplicando el precio acordado de 0,11 kWh en la energía eléctrica, por lo que solicita la devolución de los importes que ha pagado de más por el cambio de la tarifa, no aceptada por su parte y de la que no fue informado.

El 22/5/2021 activamos el contrato eléctrico del punto de suministro reclamado, de acuerdo a lo suscrito por el ####, mediante locución telefónica, la cual adjuntamos para que realicen las comprobaciones oportunas. La tarifa contratada fue la EcoEasy Luz y el precio ofrecido para la energía fue de 0,##### €/kWh.

El 1/6/2021, entró en vigor una nueva normativa de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) aprobada en la circular 3/2020, que establece una nueva metodología para el cálculo de peajes de transporte y distribución de electricidad, que conlleva una nueva estructura de las Tarifas de Acceso y, en consecuencia, cambios en todas las facturas de la luz de los consumidores en nuestro país.

Por dicho motivo, el 1/6/2021 se modificó la tarifa del ##### por la Digital Noche Luz, en la que el consumo se factura en tres periodos con tres precios distintos. El cambio de tarifa vino determinado por el cambio en la normativa estatal y la tarifa escogida es la que mejor se adaptaba al consumo del cliente.

Por este motivo, en la primera factura emitida F##### del 5/7/2021 e importe 55,94 € facturamos de la siguiente manera:

- Tarifa EcoEasy Luz para el período del 22/5/2021 al 31/5/2021 con un precio de 0,##### €/kWh, que es el ofrecido al contratar.
- Tarifa Digital Noche Luz para el período del 1/6/2021 al 10/6/2021, en el que aplicamos las nuevas tarifas estipuladas, en punta a un precio de 0, ##### 6 €/kWh, llano a un precio de 0,##### €/kWh y en valle 0,##### €/kWh

Si el cliente no estaba conforme con dicha tarifa, podía solicitar el cambio a la tarifa Por Uso Luz, en la que se factura la energía en un solo periodo y precio, que está calculado como un valor medio ponderado de los tres periodos de energía y la distribución de consumo horaria publicada por REE (Red Eléctrica Española).

El 9/8/2021, el ##### contactó con el Servicio de Atención al Cliente, reclamando que le ofrecimos el precio de 0,##### €/kWh para la energía y que no deseaba una tarifa con discriminación horaria.

El 17/8/2021 contactamos telefónicamente con el cliente para informarle de que le habíamos aplicado los peajes de acceso estipulados de acuerdo a la nueva normativa.



Comunidad de Madrid

Inteligentes, #####, hemos inactivado el contrato de referencia debido al cambio de comercializadora. Hemos comprobado que el precio del kWh por la tarifa Por Uso Luz a fecha 1/6/2021 era de 0,##### €/kWh. Por lo tanto, hemos calculado el importe de las facturas del cliente con dicha tarifa desde el 1/6/2021 hasta la inactivación del contrato, resultando un importe de 20,14 € más elevado que con la tarifa Digital Noche Luz. Por tanto, la tarifa aplicada era la más conveniente para el #####. Adjuntamos un cuadro de facturas con los precios de la tarifa actual y la tarifa Por Uso Luz para su comprobación. En base a los hechos descritos, consideramos correcta la facturación emitida, aplicando los precios establecidos para cada período. En su escrito del 25 de julio de 2022, se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que, como refiere la mercantil en su escrito de fecha 22/05/2021, se activa el contrato y con fecha 01/06/2021 se cambian las condiciones al entrar en vigor una nueva normativa y por dicho motivo, en esta fecha, se modifica la tarifa del reclamante y la propia mercantil escoge la mejor tarifa que se adapta al cliente, pero sin comunicar dicho dato y dicha modificación al reclamante para que pudiera decidir la continuidad o el cambio con esta compañía e incluso elegir las horas más beneficiosas para el consumo.

Por ello, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y **ESTIMA PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante, entendiendo que, si bien no es obligatorio ante el cambio de la normativa con efecto estatal comunicarlo de forma personalizada, sí que, ante dicha falta de información, puede afectar a la forma del consumo del cliente que no lo aplique a su consumo diario.

Por ello, la mercantil debe abonar el 50% del importe solicitado por el reclamante, que asciende a 23,28 € (de los 46,57 €). Dicho importe debe ser abonado al número de cuenta del reclamante.

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.

Comunidad de Madrid

Previa 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 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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.