



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00239.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27/09/2023, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTA: [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], propuesto por Federación regional asociación de vecinos de Madrid (FRAVM).
[REDACTED], propuesto por la Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía (AGREMIJA).

Recibida con fecha 11/01/2023 solicitud de arbitraje y dictada el 26/06/2023 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, D^a. [REDACTED] con la actualización de los precios correspondientes al suministro de gas contratado con la empresa reclamada, [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]). Asimismo, alega, textualmente, que el contrato de electricidad suscrito con la misma compañía, "lo han pasado a otra comercial con tarifas más elevadas" no constando siquiera a su nombre pues en la respuesta de [REDACTED] a su reclamación previa mencionaban a otra persona diferente. Razón por la que solicita arbitraje con el fin de:

- Conocer quién realizó el cambio del contrato de electricidad sin su consentimiento.
- Obtener una aclaración sobre el nombre que aparece en la respuesta de [REDACTED] a su reclamación previa.
- Que se le tarifique conforme a la tarifa contratada.
- Que en diciembre se le actualicen los consumos de gas y luz con arreglo a la tarifa contratada.

Se pone de manifiesto que entre la documentación aportada por la reclamante al expediente consta:

- Facturas emitidas por [REDACTED] desde enero a octubre de 2022 relativas al suministro de luz y gas contratado por la reclamante, correspondiente a la Tarifa [REDACTED] (Plan de pagos fijos) y Tarifa [REDACTED] (Plan de pagos fijos).
- Contrato de electricidad, modalidad Tarifa [REDACTED], donde consta como fecha de solicitud el 25/06/2014, aun cuando el contrato viene acompañado de carta de abril de 2023 de la comercializadora donde se indica "Te damos la bienvenida a [REDACTED]. Gracias por contratar tu energía con [REDACTED]. Te enviamos copia del contrato que has firmado para que lo puedas conservar."

Convocada la audiencia escrita el 27/09/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constanding el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada ha presentado alegaciones, con fecha 14/03/2023, en la fase de mediación del procedimiento, en las que, en primer lugar, precisa que en las facturas [REDACTED], cuota 10, de importe 86,82 €, [REDACTED], cuota 11, de importe 78,41 € emitidas para el periodo del 24 de octubre al 7 de noviembre del 2022, se han aplicado los precios de energía vigentes, teniendo en cuenta la [REDACTED] contratada.



Comunidad de Madrid

En segundo lugar, la comercializadora informa que la reclamante cuenta con la "Tarifa [REDACTED]" con valor de **0,161500 €/kWh**.

Se pone de manifiesto que en la copia del contrato aportado por la reclamante, el precio por el término de energía es de **0,160897 €/kWh**. A este respecto, se indica expresamente que "para la configuración de las presentes condiciones económicas se han tenido en cuenta los peajes y cargos del sistema eléctrico vigentes a partir del 1/01/2023 (...). Tarifa [REDACTED]: Los precios incluyen los peajes de acceso y demás conceptos regulados por el Gobierno (...)".

En tercer lugar, [REDACTED] expone que factura [REDACTED] de fecha 15/12/2022 y de importe 729,03 € corresponde a la regularización de consumos siguientes:

- Gas: del 11/12/2021 al 09/12/2022
- Luz: del 14/11/2021 al 15/11/2022

Asimismo, en cuanto al nombre que aparecía en la respuesta de [REDACTED] a la reclamación previa de la cliente, explica esa empresa que si bien se informaba a nombre de la Sra. [REDACTED], la facturación emitida corresponde a nombre de la Sra. [REDACTED].

[REDACTED] concluye sus alegaciones comunicando que la reclamante tiene pendiente de pago un importe de 1.445,84 €, correspondiente a las facturas:

- [REDACTED], de fecha 24/10/2022 y de importe 86,82 €
- [REDACTED] de fecha 07/11/2022 y de importe 78,41 €
- [REDACTED] de fecha 15/12/2022 y de importe 729,03 €
- [REDACTED] de fecha 05/01/2023 y de importe 183,86 €
- [REDACTED] de fecha 06/02/2023 y de importe 183,86 €
- [REDACTED] de fecha 06/03/2023 y de importe 183,86 €

Posteriormente, [REDACTED] remite nuevas alegaciones a la audiencia por escrito y se reitera en las presentadas en fase de mediación, que se han reproducido en los apartados anteriores.

Dado que ni en ninguna de sus comunicaciones [REDACTED] aporta las facturas a las que se refiere en sus escritos, con fecha 27/07/2023 desde la Junta Arbitral de Consumo se le ha solicitado su remisión, así como explicación por incongruencias en la emisión de facturas independientes de gas y luz en lugar de la emisión habitual de factura unificada por el plan de pagos contratado.

En respuesta a esa solicitud, con fecha 1/08/2023 la comercializadora presenta nuevo escrito por el que, además de adjuntar la documentación solicitada y copia del contrato suscrito con la reclamante, manifiesta:

- Por lo que respecta a la disconformidad de la reclamante con el cambio de tarifa de luz, que en la factura [REDACTED] de fecha 15/12/2022, e importe 729,03 €, se le informaba a la reclamante lo siguiente:
"En el próximo período procederemos a renovar su Plan de Pagos Fijos Gas. El nuevo importe es de 73,30 €/mes."
"En el próximo período procederemos a renovar su Plan de Pagos Fijos Electricidad. El nuevo importe es de 127,41 €/mes."
- A este respecto, [REDACTED] especifica que no se trata de una modificación del contrato sino una comunicación de los nuevos precios que serán de aplicación tras la renovación del contrato de suministro y para la nueva anualidad. A mayor abundamiento, advierte literalmente, que "la metodología utilizada para informar al cliente de las modificaciones contractuales está estipulada por la Comisión Nacional del Mercado y de la Competencia (CNMC)". Consecuentemente, considera que el formato utilizado y la información sobre el cambio de precios remitida a la reclamante está de acuerdo con el procedimiento.
- Por lo que se refiere a la emisión de facturación de cuotas del plan de pagos de forma independiente a partir de la cuota 9 de gas, [REDACTED] alega que por una incidencia administrativa, en el cálculo de la regularización en la factura [REDACTED] del 10/8/2022 de importe 217,79 €, anulada el 22/10/2022 por la [REDACTED], el sistema ha separado la facturación de las cuotas, el cual se normaliza en la factura [REDACTED] del 7/11/2022 de importe 78,41 €, correspondiente a la cuota 11.

A este respecto, se pone de manifiesto que [REDACTED] no justifica:

- la razón de la regularización de las cuotas abonadas por la reclamante por el suministro de luz durante el periodo 14/11/2021 a 01/08/2022 que figura en la factura [REDACTED] alegada ni en la factura [REDACTED] que la sustituye.



Comunidad de Madrid

- el incremento de la cuota por suministro de luz que figura en la factura [REDACTED], de 24/10/2022, correspondiente a la cuota nº 10, cuando la cuota nº 8 que figura en la factura [REDACTED], de 05/08/2022 era de 41,33 €.
Asimismo, cabe destacar que en la copia del contrato aportado por [REDACTED]:
- figuran dos fechas de suscripción del contrato: 30/04/2013 y 25/06/2014
- el precio por el término de energía es de 0,169786 €/kWh, diferente al “valor de 0,161500 €/kWh” especificado por [REDACTED] en sus alegaciones de fecha 14/03/2023 así como al precio por el término de energía que figura en la copia del contrato aportado por la parte reclamante que, como ya se indicó, era de 0,160897 €/kWh.

La parte reclamante comparece a la audiencia escrita y reitera su pretensión inicial.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO.

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y teniendo en cuenta lo dispuesto en los siguientes preceptos normativos:

- el artículo 44.1 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (LSE), que recoge los derechos y obligaciones de los consumidores en relación con el suministro y que establece en su apartado e) que los mismos tienen derecho a “*ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. Asimismo, ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con al menos un mes de antelación a su aplicación de forma transparente y comprensible. Las comunicaciones de revisiones de precios deberán incluir una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión, así como una estimación del coste anual del suministro para dicho consumidor y su comparativa con el coste anual anterior.*”
- el artículo 57bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos (LSH) que establece el derecho de los consumidores de suministro de gas de “*ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. Asimismo, ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con al menos un mes de antelación a la entrada en vigor, de forma transparente y comprensible. Las comunicaciones de revisiones de precios deberán incluir una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión, así como una estimación del coste anual del suministro para dicho consumidor y su comparativa con el coste anual anterior.*”

este Colegio arbitral acuerda ESTIMAR parcialmente la pretensión de D^a. M^a [REDACTED] por cuanto la empresa reclamada, [REDACTED]:

- no ha acreditado:
 - la regularización de las cuotas abonadas por la reclamante por el suministro de luz durante el periodo 14/11/2021 a 01/08/2022, regularización anterior al vencimiento del periodo anual, que figura tanto en la factura [REDACTED] como en la factura [REDACTED] que la sustituye ni tampoco los precios aplicados al consumo realizado.
 - la subida de cuota correspondiente a la Tarifa [REDACTED] que consta en la factura [REDACTED], de 24/10/2022.
 - la divergencia de los precios aplicables al suministro de luz contratado (0,169786 €/kWh en la copia del contrato aportado por [REDACTED] y 0,161500 €/kWh, como valor especificado por esta comercializadora en sus alegaciones).
- no ha comunicado adecuadamente la revisión anual de las cuotas aplicables a las tarifas contratadas de gas y luz en la factura [REDACTED], de 15/12/2022 al no ajustarse a lo estipulado en la normativa referida anteriormente. A esta conclusión llega el órgano arbitral dado que en el Acuerdo de la CNMC de 17/02/2022, se establece que, para el supuesto de contratos con revisión de precios derivada de la modificación de las condiciones del contrato, renovación del contrato (generalmente anual) o prórroga del contrato de suministro, dispone la CNMC -contrariamente a lo manifestado por la comercializadora reclamada-, que debe informarse sobre el nuevo precio y el coste anual estimado, variable que [REDACTED] no ha tenido en cuenta en la información remitida a la reclamante.



Comunidad de Madrid

Consecuentemente, [REDACTED] deberá rectificar las facturas siguientes:

FACTURA RECLAMADA	FECHA FACTURA	CUANTÍA
[REDACTED]	05/01/2023	183,86 €
[REDACTED]	06/02/2023	183,86 €
[REDACTED]	06/03/2023	183,86 €

Y aplicar las cuotas de 28,93 € y 41,33 € (más el IVA correspondiente) tal y como solicitaba la parte reclamante.

Asimismo deberá anular la factura anual [REDACTED], y la factura [REDACTED] que la sustituye, al constatarse que no corresponde regularización dado que el consumo anual de electricidad y gas realizado por la reclamante (7868 kWh y 2696 Kwh respectivamente) no ha superado el estipulado en el contrato 15928 kWh y 10000 kWh, sin que [REDACTED] haya acreditado oportunamente la razón de la referida regularización.

El importe resultante de las facturas que deben rectificarse y anularse de acuerdo con lo dispuesto en los apartados anteriores **deberá ser reintegrado a la reclamante en las cuantías que hayan sido indebidamente abonadas.**

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.

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.

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

Madrid, 27 de septiembre de 2023
PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]