



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00657.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17/07/2023, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PROFESIONALES EXPERTOS EN TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES (ARBITEL), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 23/01/2023 solicitud de arbitraje y dictada el 16/05/2023 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. [REDACTED] con los precios facturados por la empresa reclamada, [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]), tras la modificación en marzo y mayo de 2022 de los tramos de gas y luz de la Tarifa [REDACTED] y del PLAN [REDACTED], correspondientes a los contratos de electricidad y gas, respectivamente, suscritos entre ambas partes, al ser más elevados de los correspondientes a las tarifas originalmente contratadas, por lo que solicita la refacturación y el abono del exceso cobrado que calcula en 257,93 €.

La parte reclamada ha presentado alegaciones en la fase de mediación del procedimiento explicando, en primer lugar, que la tarifa plana contratada por el reclamante consiste en el pago de una cuota mensual que permite al cliente, en todo momento, solicitar cambios en la modalidad/cuota de tarifa mes del tramo superior o inferior si el consumo seleccionado no se ajusta al real durante la vigencia del contrato.

Asimismo, esa empresa puntualiza que en el caso de un cambio de modalidad de tarifa plana durante su vigencia se tomarán los precios de la modalidad destino vigentes en el momento del cambio.

En segundo lugar, que en la factura [REDACTED], emitida el 29/09/2021, se trasladó al reclamante siguiente información [REDACTED]:

*"Le informamos que la fecha de finalización de su **contrato de luz es 20.11.2021**. A partir de esta fecha el precio de su **PLAN** [REDACTED] que le será de aplicación en la renovación y durante los próximos 12 meses, será el siguiente: [REDACTED] euro/mes y el precio por exceso de consumo será de 0,231 €/kWh.*

*Le informamos que la fecha de finalización de su **contrato de gas es 20.11.2021**. A partir de esta fecha el precio de su **Tarifa** [REDACTED] que le será de aplicación en la renovación y **durante los próximos 12 meses**, será siguiente: **33 euro/mes** y el precio por exceso de consumo será de 0,067 €/kWh."*

En tercer lugar, [REDACTED] indica que si bien el 21/11/2021 se renovaron los contratos objeto de controversia, el reclamante solicitó bajar de tramo, en electricidad al Plan [REDACTED] y en gas a la Tarifa [REDACTED], generándose a una modificación en la modalidad y dejando sin efecto la aplicación de los precios informados para la renovación. Añade la empresa reclamada que asimismo el 21/03/2022, a petición del reclamante, se incrementó el tramo de contrato de gas a la Tarifa [REDACTED] con una cuota de 55 €, ya que era el precio de la modalidad en el momento del cambio. Alega la comercializadora que lo mismo ocurrió con el contrato de electricidad tras la solicitud del reclamante de incremento de tramo al Plan [REDACTED], por lo que en la factura [REDACTED], para el periodo que transcurre entre el 21/7/2022 y el 20/08/2022 y de importe 178,87 €, se factura una cuota de 76 €, por ser la correspondiente al precio de la modalidad destino vigente en el momento del cambio.

Con base en lo expuesto [REDACTED] finaliza considerando que la facturación emitida es correcta y no procede ARBCRS32



Comunidad de Madrid

refacturación.

Con objeto de comprobar las modificaciones de tramo indicadas por [REDACTED], con fecha 30/06/2023 desde la Junta Arbitral de Consumo se ha requerido a esa empresa la justificación documental de la modificación efectuada (solicitud del reclamante y comunicación fehaciente de la comercializadora).

En respuesta a esa solicitud, con fecha 7/07/2023 [REDACTED] presenta nuevo escrito en el que con respecto a los siguientes procesos:

- Bajada de tramo efectuada el 22/11/2021 en el contrato de electricidad del reclamante al Plan [REDACTED] y en su contrato de gas a la Tarifa [REDACTED].
- Subida de tramo del contrato de gas a la Tarifa [REDACTED] con una cuota de 55 € efectuada el 21/03/2022.
- Subida de tramo al Plan [REDACTED] en el contrato de electricidad, con una cuota de 76 €, para el periodo 21/07/2022 y el 20/08/2022.

Adjunta grabación de la locución telefónica relativa a la subida de tramo a Plan [REDACTED] según manifiesta textualmente "en el contrato de electricidad y gas". Por lo que respecta a la bajada de tramo a Plan [REDACTED] manifiesta, literalmente que "no se dispone de la justificación documental de bajada de tramo a Plan [REDACTED], ya que por parte de la compañía este tipo de locuciones sólo se custodia durante 3 meses."

Cabe destacar de la audición de la locución telefónica aportada por esa comercializadora, relativa a la subida de tramo a Plan [REDACTED] lo siguiente:

- No consta la fecha de la locución.
- El reclamante sólo solicita la subida de tramo para la electricidad, pasando del tramo [REDACTED] a [REDACTED], puesto que en gas ya tiene el tramo [REDACTED].
- El precio del nuevo tramo ([REDACTED] para electricidad) que le facilita la comercial que le atiende es de 86 €, siendo el total por el pack ([REDACTED] electricidad y [REDACTED] gas) de 163 €.
- El reclamante comenta a la comercial que tiene información por escrito de [REDACTED] en el que se le informa que el precio del tramo [REDACTED] de electricidad, de noviembre de 2021 a noviembre de 2022 es de 48 €.
- Se transcribe a este respecto la conversación mantenida desde el minuto 3.50 y siguientes: **"Reclamante:** Haz el cambio y luego lo reclamaré. **Comercial:** Es que no es reclamable (...). A mí en octubre [REDACTED] me mandó por escrito que desde noviembre de 2021 hasta noviembre de 2022 la tarifa [REDACTED] de luz son 48 €. Yo lo tengo por escrito. (...) Yo con eso por escrito haré como el año pasado. Lo reclamaré, lo llevaré a consumo y finalmente [REDACTED] me lo devolverá dentro de 5 meses. No tengo ningún problema (...). **Comercial:** Cuando se hace un cambio de tarifa/tramo se pone el precio que hay en ese momento en el mercado/precio de referencia. Si está de acuerdo yo le hago el cambio. (...). **Reclamante:** Ya reclamaré lo otro porque yo por escrito tengo otra cosa (...)."

Convocada la audiencia escrita el 17/07/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, manifestando textualmente que la reclamación objeto de controversia ya "se produjo en el contrato pasado y la empresa procedió a corregir los cargos (como prueba hay otro expediente cerrado), lo que me lleva a pensar que admiten su "error". Y reitero que en ningún momento la empresa comunica ni figura en el contrato la supuesta modificación de precio si hay cambio de rango/limite consumo."

Se pone de manifiesto que en la copia del contrato aportado por el reclamante, el contenido de la cláusula "Precios de la Tarifa [REDACTED]", es el siguiente: "el importe de la tarifa plana contratada de gas y/o luz será el que consta en la carátula del contrato y será válido durante un año. En caso de cambio de modalidad, el precio de la modalidad de tarifa plana de destino será el vigente en el momento del cambio. Para información de los importes de las cuotas actualizadas consultar [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED])"

A este respecto, cabe destacar que en la copia del contrato aportado al expediente, en el apartado "MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES" se expone lo siguiente:

"[REDACTED] podrá modificar las condiciones económicas del contrato comunicándolo al cliente con una antelación de dos meses su entrada en vigor.

(...)

[REDACTED] podrá modificar el resto de condiciones del presente contrato debiendo comunicarlo al cliente con una antelación de un mes a su entrada en vigor."

Comunidad de Madrid

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, habiéndose constatado que:

- la información sobre los precios de las tarifas contratadas que se especifican en la factura [REDACTED], de fecha 29/09/2021 emitida por [REDACTED] se contradice con la facilitada al reclamante por la comercial de esa compañía en la conversación telefónica mantenida con objeto de cambiar el tramo de su tarifa de electricidad.
- [REDACTED] no ha acreditado la bajada de tramo al plan [REDACTED] al que hizo referencia en sus alegaciones, al no haber conservado copia de la grabación telefónica de esa modificación ni el documento contractual correspondiente.
- pese a la obligación establecida en el artículo 18 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la comercializadora reclamada no ha conservado copia de la locución telefónica de la grabación cuando ese documento podría, dada la adhesión de esa compañía al sistema arbitral de consumo, ser requerida por la Junta Arbitral de Consumo, como organismo perteneciente a la Administración pública, en un procedimiento como el que ahora se sustancia.

Vistos los siguientes preceptos:

- El artículo 44.1 e) de la Ley 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.”

- El artículo 100 de la Ley General en Defensa de los Consumidores y Usuarios que establece que *“el contrato celebrado sin que se haya facilitado al consumidor y usuario la copia del contrato celebrado o la confirmación del mismo, de acuerdo con los artículos 98.7 y 99.2, podrá ser anulado a instancia del consumidor y usuario por vía de acción o excepción (...) 2. El empresario asumirá la carga de la prueba del cumplimiento de lo dispuesto en este artículo”,* así como en el referido artículo 98.7 que dispone que *“el empresario deberá facilitar al consumidor y usuario la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio.”*

El colegio arbitral acuerda ESTIMAR parcialmente la pretensión de D. [REDACTED] por cuanto la empresa reclamada, [REDACTED] no ha acreditado adecuadamente la modificación de tramos y, en consecuencia, la aplicación de cuotas diferentes a las originalmente contratadas por el reclamante en su tarifa plana de gas y luz, no ajustándose a lo estipulado a la normativa aplicable referida anteriormente y al condicionado del contrato suscrito por ambas partes. Consecuentemente, [REDACTED] deberá anular las facturas siguientes:

Nº FACTURA	FECHA	IMPORTE	PERIODO
[REDACTED]	28.04.2022	120,21 €	21.03.2022 al 20.04.2022
[REDACTED]	27.05.2022	115,62 €	21.04.2022 al 20.05.2022
[REDACTED]	29.06.2022	113,78 €	21.05.2022 al 20.06.2022
[REDACTED]	29.07.2022	110,83 €	21.06.2022 al 20.07.2022
[REDACTED]	29.08.2022	178,87 €	21.07.2022 al 20.08.2022
[REDACTED]	29.09.2022	182,62 €	21.08.2022 al 20.09.2022



Comunidad de Madrid

Nº FACTURA	FECHA	IMPORTE	PERIODO
[REDACTED]	27.10.2022	130,07 €	21.09.2022 al 20.10.2022
[REDACTED]	23.11.2022	55,55 €	21.10.2022 al 14.11.2022
[REDACTED]	29.11.2022	74,23 €	21.10.2022 al 20.11.2022

Sustituirlas por las rectificativas correspondientes en las que se apliquen las tarifas informadas en la factura [REDACTED], emitida el 29/09/2021, en concreto:

- 48 € por la tarifa de gas.
- 33 € por la tarifa de luz.

Y devolver el saldo resultante a favor del reclamante en caso de que éste hubiera abonado las facturas objeto de controversia a la empresa reclamada.

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, 17 de julio de 2023
PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]