



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08489.1/2022

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

en Madrid, a 03 de mayo de 2023 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. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL 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 la disconformidad con la subida de precio de la tarifa plana en la renovación de la vigencia 2022/2023 al considerarlos incorrectos ya que en el mes de Julio 2022 recibe una factura de gas+luz basándose en la renovación incorrecta de su tarifa [REDACTED]. Dicha tarifa se basa en el consumo del año anterior para calcular las condiciones del nuevo ejercicio. Se han aplicado unos consumos previstos desorbitados y he pasado de pagar 85€ a 227€, no solo por el aumento en los precios sino por las condiciones incorrectas aplicadas. [REDACTED] no ha atendido ninguna de mis reclamaciones en el sentido de ajuste (devolución) de importes incorrectos. He devuelto el recibo y estoy a la espera de que me contesten. Por otro lado, dejo constancia de que el medio para comunicar cambios de tarifa y/o contrato que usa [REDACTED], consistente en un párrafo en letra pequeña DENTRO de una factura ordinaria, sin otra comunicación adicional, me parece insuficiente y se presta a que se den por aceptadas condiciones abusivas. Solicita que se haga un ajuste de la factura incorrecta, con devolución del importe que se haya cobrado de más.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente si bien añade que el error que, en su opinión, ha cometido [REDACTED] y les envió la documentación. Contrato Tarifa [REDACTED]. En el cálculo de dicha renovación hay un error reconocido por [REDACTED] en varias conversaciones telefónicas con el Servicio de Atención al Cliente. El error es que me han calculado la nueva tarifa basándose en un límite pactado que nada tiene que ver con el consumo del año anterior que, supuestamente, es la base en la que se debe calcular la tarifa para el año siguiente. SOLICITA que procedan a corregir las facturas pendientes y en ese momento proceder a pagarlas inmediatamente. Seguidamente amplía lo que le ha pasado. 1) Cuando contraté el contrato [REDACTED] me dijeron que me llamarían por teléfono para informarme de cualquier cambio en la tarifa. Esta llamada NUNCA se produjo. 2) En la factura de Mayo 2022 me informan de las nuevas condiciones. Ahí es donde está el error (texto de la factura). Que se informe de algo no quiere decir que esté bien aunque en el contrato



## Comunidad de Madrid

se especifique que un simple párrafo en una factura es el medio para comunicar cambios en las tarifas. Como señalo en el punto uno, se me dijo que recibiría una llamada telefónica que nunca se produjo.

GAS: Le informamos que la fecha de finalización de la vigencia actual de su contrato es el 2 del 6 de 2022. A partir de esta fecha y durante los próximos 12 meses su nueva cuota será de 145,00 €/mes y el nuevo consumo máximo anual pactado será de 15.000,00 kWh.

A 5 del 5 de 2022 lleva consumidos 3.152 kWh de gas desde el 5 del 6 de 2021. Le recordamos que el consumo máximo anual pactado de su Tarifa [REDACTED] es de 6.924 kWh han calculado un consumo pactado de 15.000 kWh cuando su consumo el año anterior fue de 3.152.

Electricidad: Le informamos que la fecha de finalización de la vigencia actual de su contrato es el 2 del 6 de 2022. A partir de esta fecha y durante los próximos 12 meses su nueva cuota será de 85,00 €/mes y el nuevo consumo máximo anual pactado será de 2.287,00 kWh.

A 5 del 5 de 2022 lleva consumidos 1.277 kWh de luz desde el 5 del 6 de 2021. Le recordamos que el consumo máximo anual pactado de su Tarifa [REDACTED] es de 2.287 kWh

Le han calculado un consumo pactado de 2.287 kWh cuando mi consumo del año anterior fue de 1.277.

Entrando en la página web de Naturgy, en el simulador de Tarifa [REDACTED], y tecleando mis CUPS aparece como cuotas Luz 40€ y Gas 71€ IVA incluido). (¿Publicidad engañosa?)

4) Hay dos facturas posteriores del mes de Julio 2022, una de gas del 03.07.2022 al 18.07.2022 y otra de electricidad 03.07.2022 al 19.07.2022 (16 días) en las que siguen aplicando los consumos pactados erróneos. Sumando la facturas de Junio y Julio hacen un total de 523,92

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación y en resumen alega que 5/6/2021 se activa la tarifa plana gas y luz con una cuota de 32,23 €/mes y un consumo anual pactado de 6924 kWh para el gas y una cuota de 26,85 €/mes y un consumo anual pactado de 2287 kWh para la electricidad para el punto de suministro de la calle [REDACTED] suscrito por la Sra. [REDACTED]. En la factura emitida [REDACTED] del 5/5/2022 e importe 88,05 € se informa de los nuevos precios para la renovación de la vigencia 2022/2023 indicando que la cuota para el gas será de 145 €/mes y un consumo anual de 15000 kWh y cuota de 85 € y un consumo anual de 2287 kWh para electricidad.

El 6/7/2022 se emite la primera factura [REDACTED] de importe 227,19 € de la vigencia 2022/2023 con los precios informados anteriormente.

El 18 y 19/7/2022 se inactiva el contrato de gas y electricidad respectivamente por cambio de comercializadora según reporta [REDACTED] Y [REDACTED]. Hemos comprobado que hemos facturado según lo informado para la nueva vigencia de la tarifa plana siendo correctas las facturas emitidas pasadas a cobro hasta la inactivación de los contratos por cambio de comercializadora por lo que solicitan la desestimación

El órgano arbitral considera que en la documentación contractual firmada entre las partes, para los casos de disconformidad con el precio de la renovación, no se informa claramente como se calculan los precios y como se aplican en las últimas facturas, para casos de disconformidad y solo se le indica claramente al cliente la posibilidad de darse de baja sin penalización por lo que teniendo en cuenta, entre otros aplicables, los artículos 1089, 1091, 1254, 1255, 1258 Y 1278 del Código Civil, la vista de la documentación y pruebas aportadas, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: Es nuestro leal saber y entender que procede estimar parcialmente la reclamación de doña [REDACTED] en el sentido de que la parte reclamada, la comercializadora [REDACTED] debe recalcar las últimas facturas emitidas antes del cambio de comercializadora, aplicando el importe de la tarifa plana [REDACTED] anterior a la notificación de la revisión de precios no aceptada por el



## Comunidad de Madrid

consumidor y que originó la baja por cambio de comercializadora.

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.

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

Madrid, 03 de mayo de 2023  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL