



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08508.5/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de junio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

Yo era cliente residencial de la compañía suministradora [REDACTED] desde 2018. En febrero de 2021 [REDACTED] me comunica que ha sido desautorizada por el Consejo de Ministros y que mi contrato pasa a la comercializadora de último recurso de la zona, y que dicha comercializadora me comunicará los trámites a realizar, cosa que no sucede.

- A partir de Abril de 2021 empiezo a recibir facturas de [REDACTED] con normalidad y se pagan por domiciliación hasta la factura de 17/Nov/21, Factura [REDACTED] que cubre el periodo de 30/Ago-30/Sept. Todas esas facturas llevan aplicada la tarifa [REDACTED] sin ninguna mención adicional.

- El 14/Marzo/2022 4 meses después llega la siguiente factura: [REDACTED] de 302 euros, que cubre el periodo de 30/Sept-25/Oct donde se comunica que mi consumo ha excedido el máximo anual para acogerme a la tarifa de último recurso y se me aplica al periodo facturado Octubre 2021 la [REDACTED], que es una tres veces superior a la que se venía aplicando!!

- El 16/Marzo/2022 llega la factura [REDACTED] por 3.283 euros ya con la nueva tarifa [REDACTED] y se me cobra a esa tarifa el periodo 25/Octubre-27 Diciembre 2021, y posteriormente las facturas [REDACTED] por 3.528 euros, periodo de 27 de Diciembre a 28 de Febrero 2022 y [REDACTED] por 1.378 euros, periodo de 1 de Marzo a 22 de Marzo de 2022, fecha en que cambié de suministrador.

- He realizado varias reclamaciones por teléfono y por escrito reclamaciones [REDACTED] el 18 de Marzo de 2022, [REDACTED] y [REDACTED] el 7 de Abril de 2022 pidiendo que se regularice la situación ya que hasta el 14 de Marzo de 2022 no se me ha realizado ninguna comunicación sobre el cambio de Tarifa. Las reclamaciones

Comunidad de Madrid

han sido desatendidas.

- Entiendo que no es aceptable y posiblemente sea ilegal que un suministrador cambie la tarifa de un cliente sin notificarlo con anterioridad ni dar plazo de desistimiento, y más aún aplicar la nueva tarifa con un efecto retroactivo de SEIS MESES!! por lo que no he atendido a ninguna de esas cuatro facturas ya que entiendo son incorrectas. - Se me reclama un importe de 8.493,41 euros, cuando el importe correcto serían unos 2.736 euros conforme a la tarifa aplicable.

El consumidor solicita: Que la [REDACTED] cese en enviar a su agencia de cobro [REDACTED] a reclamar unas facturas incorrectas. Que [REDACTED] realice la cancelación de las facturas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] y las re-emita conforme a la tarifa que se me estaba aplicando: [REDACTED]

2. La empresa reclamada rechaza el arbitraje porque: "Quedan expresamente excluidas de arbitraje las reclamaciones relacionadas con temas propios de las empresas distribuidoras: extensión y concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, fraude en la red (incluyendo equipos de medida) y calidad de suministro (incluyendo la continuidad o interrupción del suministro y daños causados por incidencias en la red). Se inicia el presente expediente como consecuencia de disconformidad del Sr. [REDACTED] con la tarifa facturada desde la factura [REDACTED] emitida el 17/11/2021 e importe 106,61 €, dado que antes tenía la [REDACTED] y le estamos facturando la [REDACTED] correspondiente a su suministro de gas.

Aún así entran en el fondo de la cuestión y alegan que: "El 18/3 y el 7/4/2022 el cliente reclamó por la tarifa facturada [REDACTED] desde la factura [REDACTED] emitida el 17/11/2021 e importe 106,61 €, dado que antes tenía la [REDACTED]" Se trata de un "Contrato activo desde 15/2/2021 hasta 22/3/2022 y comprobamos que desde el 15/2 al 30/9/2021, el cliente ya había consumido un total de 26.480 kWh".

El 18/3 y el 7/4/2022 el cliente reclamó por la tarifa facturada [REDACTED] desde la factura [REDACTED] emitida el 17/11/2021 e importe 106,61 €, dado que antes tenía la [REDACTED]

Tras las comprobaciones oportunas, informamos al cliente que se facturan según histórico de consumos reportados por la empresa distribuidora. por lo que la facturación es correcta.

El 3 de mayo de 2023 la empresa reclamada se reitera en las alegaciones formuladas.

3. Para el Colegio arbitral son **HECHOS PROBADOS** los siguientes:

1º En la notificación de [REDACTED] se le informa que: "Al objeto de garantizar que usted continúa siendo suministrado, y en cumplimiento de lo previsto en los artículos 57 y 82 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, pasará a tener contratado su suministro con una comercializadora de último recurso a partir de «Fecha» en las mismas condiciones técnicas que las estipuladas en el contrato anterior suscrito con [REDACTED]"

El precio que le aplicará será el siguiente:

- Consumidores con consumo anual igual o inferior a 50.000 kWh: Se aplicará la tarifa de último recurso en vigor publicada en la Resolución de 21 de diciembre de 2020, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se publica la tarifa de último recurso de gas natural.

- Resto de consumidores: Se aplicará la tarifa [REDACTED] publicada en la Resolución de 21 de diciembre de 2020, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se publica la tarifa de último recurso de gas natural.

Comunidad de Madrid

Dicha comercializadora de último recurso le comunicará los trámites a realizar para formalizar la nueva contratación y los precios del suministro”.

2º. En la factura [REDACTED], se indica al consumidor que: “su consumo anual ha superado el máximo permitido para acogerse a la tarifa de último recurso. Le recomendamos que examine en la página de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (<https://comparador.cnmc.gob.es/>) las ofertas de otras comercializadoras ya que puede encontrar mejores condiciones”.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

Aunque la empresa rechaza el arbitraje por considerar que están excluidas de la Oferta de Adhesión a Arbitraje las reclamaciones relacionadas con temas propios de las empresas distribuidoras: extensión y concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, fraude en la red (incluyendo equipos de medida) y calidad de suministro (incluyendo la continuidad o interrupción del suministro y daños causados por incidencias en la red), ciertamente el motivo de reclamación del consumidor no es una disconformidad con lecturas sino con las tarifas aplicables, por lo que se trata de un tema incluido en la oferta de sometimiento a arbitraje. Tácitamente así lo entiende la reclamada, que pese a rechazar el arbitraje, presenta alegaciones sobre el fondo, que permiten al Colegio entrar a conocer la controversia con las alegaciones de ambas partes, y sin que exista indefensión alguna.

SEGUNDA:

Ninguna de las partes ha presentado copia del contrato celebrado. Tal como dispone el **art. 63.1 TRLCU**, con carácter general, para cualquier tipo de contrato, “el consumidor tiene derecho a tener una copia o documento acreditativo del contrato, con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación”. Al no remitir copia del contrato celebrado, [REDACTED] ha incumplido su obligación legal.

TERCERA:

En realidad, el contrato se genera por novación subjetiva del cambio de comercializador, que a su vez, debería provocar un nuevo contrato o una novación objetiva del mismo. El consumidor mantenía el contrato de suministro de gas, en tarifa regulada, con la comercializadora [REDACTED]. En la comunicación en que se informa al consumidor que [REDACTED] ha quedado inhabilitada por incumplimiento de la normativa en vigor, y que el consumidor *“pasará a tener contratado su suministro con una comercializadora de último recurso a partir de «Fecha» en las mismas condiciones técnicas que las estipuladas en el contrato anterior suscrito con [REDACTED]”*

El consumidor tenía un contrato suscrito conforme a tarifa regulada, y tal como se señala en dicho escrito:

El precio que le aplicará será el siguiente:

Comunidad de Madrid

- *Consumidores con consumo anual igual o inferior a 50.000 kWh: Se aplicará la tarifa de último recurso en vigor publicada en la Resolución de 21 de diciembre de 2020, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se publica la tarifa de último recurso de gas natural.*

- *Resto de consumidores: Se aplicará la tarifa [REDACTED] publicada en la Resolución de 21 de diciembre de 2020, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se publica la tarifa de último recurso de gas natural.*

Dicha comercializadora de último recurso le comunicará los trámites a realizar para formalizar la

nueva contratación y los precios del suministro”.

Tras esta comunicación, el consumidor se crea una legítima expectativa de continuar en el mercado regulado con la tarifa [REDACTED], porque es la aplicable para el resto de consumidores (es decir, los que superan el consumo de los 50.000 kwh anuales).

En todo caso, y ello es un elemento clave, se le indicaba que la “[REDACTED] [REDACTED] le comunicará los trámites a realizar para formalizar la nueva contratación y los precios del suministro”. De algún modo debieron realizarse dichos trámites, porque el consumidor pasó a tener el suministro de gas con la empresa [REDACTED], pero no hay constancia documental de dicho contrato, lo que incumple, no sólo lo previsto en el mencionado art. 63.1 TRLCU con carácter general, sino también el art. 57 bis apartado e) de la Ley del sector de Hidrocarburos (Ley 34/1998, de 7 de octubre) y en todo caso, se trataría de un contrato a distancia, con lo que también se ha incumplido la normativa imperativa de esta modalidad contractual y en particular las obligaciones de información previstas en el art. 97 TRLCU.

En este sentido, el apartado 97.1. e) TRLCU (que es aplicable al suministro de gas, tal como determina el propio apartado 2º del art. 97 TRLCU) exige que antes de quedar vinculado por el contrato, el empresario facilite al consumidor información, entre otros aspectos, sobre:

e) El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. En el caso de un contrato de duración indeterminada o de un contrato que incluya una suscripción, el precio incluirá el total de los costes por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total también significará el total de los costes mensuales. Cuando no sea posible calcular razonablemente de antemano el coste total, se indicará de forma precisa la forma en que se determina el precio”.

E igualmente el art. 57 bis de la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos, establece que los consumidores tendrán derecho a: e) Tener un contrato con el comercializador en el que se especifique: (...) 4.º la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y los gastos de mantenimiento; (...) 9.º las condiciones serán equitativas y **se darán a conocer con antelación**. En cualquier caso, debe comunicarse esta información antes de la celebración o confirmación del contrato. Cuando los contratos se celebren a través de intermediarios, la información antes mencionada se comunicará asimismo antes de la celebración del contrato.

La reclamada no ha cumplido con sus obligaciones o no ha probado su cumplimiento: no se ha aportado el contrato, ni se ha comunicado con antelación al cumplimiento las condiciones esenciales y específicamente el precio aplicable al contrato.

Comunidad de Madrid

CUARTA:

Igualmente la reclamada ha vulnerado el derecho reconocido al consumidor en el apartado f) del art. 57 bis Ley 34/1998, que dispone que los consumidores tienen derecho a: *f) 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.*

No ha sido avisado de la revisión de precios, ni desde luego lo ha sido con un mes de antelación a la entrada en vigor de las nuevas tarifas que se le aplican, especialmente porque las facturas se han generado en las siguientes fechas:

1º Factura de 17/11/2021 con consumos desde 30 agosto a 30 septiembre. En esta factura no hay ningún aviso sobre consumo excesivo o cambio de tarifa.

2º Factura de **14/3/2022** que, sin embargo, recoge el consumo desde 1 a 25 de octubre de 2021. En esta factura se indica que el consumo anual se ha excedido y se aplica directamente la "██████████", con un importe de 302,56 euros.

3º Factura de **16/3/2022** (sólo dos días después), con el consumo desde 26/10/21 al 27/12/21. Esta factura se gira tres meses después de haber consumido esta energía. El importe de la factura es de 3.283 euros, que son tarificados conforme a la Nueva Tarifa ██████████.

4º Factura de **5/4/2022**, con los consumos desde 28 de diciembre de 2021 a 28 febrero de 2022, en este caso, se gira la factura con dos meses de retraso con respecto a la conclusión del período de energía consumida. Se aplica la Tarifa ██████████, y el importe es de 3.528 euros.

5º En el mismo día, se gira la Factura de **5/4/2022**, con los consumos desde 1 a 22 de marzo de 2022, en que el consumidor cambia de comercializadora. Se elabora la factura con una lectura final estimada, y se aplica la tarifa transitoria, con un importe de 1.378 euros.

Todas estas facturas giradas a partir del 14 de marzo aplican una nueva tarifa (Tarifa transitoria, sin identificar si se refiere a ██████ o ██████), sin haber preavisado al consumidor del mencionado cambio tarifario, y sin haberlo hecho con un mes de antelación para que pudiera resolver el contrato y contratar con otra comercializadora, o hacerlo conforme a las tarifas del mercado libre. Esta actitud de la empresa no sólo vulnera el art. 57 bis, apartado f de la Ley 34/1998, sino que impide al consumidor reaccionar ante el incremento exponencial de las cuantías de sus facturas. Esta omisión se configura como una omisión engañosa en el art. 7.1 Ley 3/1991 de prácticas comerciales desleales: "Se considera desleal la omisión u ocultación de la información necesaria para que el destinatario adopte o pueda adoptar una decisión relativa a su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa".

Por otro lado, el hecho de girar las facturas varios meses después de haber concluido el período de facturación es una práctica abusiva por parte de la empresa, dado que impide al consumidor conocer los incrementos, que podrían provocar el cambio de contrato, o incluso el cambio de hábitos de consumo, moderando el mismo.

QUINTA:

Por último, tal como afirma la reclamada, "con la nueva normativa de CNMC aprobada en la circular 6/2020, ha conllevado cambios sobre la determinación del año gasista, dejando de coincidir con el año natural (1 de enero a 31 de diciembre) y pasando a ser del 1 de octubre al 30 de septiembre". Si tomamos esto en cuenta, y sumamos los consumos desde 1 de octubre de 2021 hasta la finalización del contrato en marzo de 2022, el consumidor no ha superado el umbral de los 50.000 kwh que marca la frontera entre la

Comunidad de Madrid

aplicación de la tarifa [REDACTED] y [REDACTED]. En este sentido los consumos recogidos en los ATRs de la distribuidora son:

- De 1 a 25/10/21: 1.441 kwh
- De 25/10 a 27/12/21: 18.456 kwh
- De 28/12/21 a 28/02/22: 22.325 kwh
- De 1/3 a 22/3 de 2022: 5.634 kwh

Ello hace un TOTAL de 47.856 kwh.

Dado que el consumidor no ha superado los 50.000 kwh en el tramo del año transcurrido, no puede serle facturada la energía, y mucho menos con tanto retraso, al precio de la tarifa superior a la que no ha llegado.

SEXTA:

De conformidad con las consideraciones efectuadas, y con fundamento en los mencionados preceptos, este Colegio entiende que debe **ESTIMARSE** la pretensión del consumidor de que se anulen las cuatro facturas emitidas desde el 14 de marzo hasta el 5 de abril de 2022 (esto es las facturas [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED] y [REDACTED]), y se vuelvan a emitir aplicando en todo caso la tarifa [REDACTED], correspondiente a la franja de consumo entre los 15.000 y los 50.000 kwh, que se corresponde con un coste fijo diario de 0,263671 €/día, y un precio por kwh consumido de 0,042348 €/kWh, tal como figura en la Factura de 17 de noviembre de 2021 (o las actualizaciones que sean aplicables conforme a las Resoluciones de 26 de septiembre de 2021 y de 22 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se publica la tarifa de último recurso de gas natural).

La empresa reclamada debe reemitir las facturas mencionadas. Estas facturas corregidas deben pasarse al cobro al consumidor, en un plazo de un mes desde la notificación del presente laudo arbitral.

Dado que la deuda pendiente de las cuatro facturas impugnadas ha quedado anulada, [REDACTED] no puede seguir reclamándola ni por sí misma, ni a través de agentes de cobro a los que haya cedido el crédito. Hasta que se realice la corrección de las nuevas facturas, y mientras no se giren para su pago por el consumidor, éste no puede ser conminado al pago de la deuda previa. Por otro lado, aun sin haber sido solicitado por el consumidor, como corolario de lo anterior es necesario conceder al consumidor un plazo adecuado, de al menos 30 días para que pueda pagar las facturas.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos la **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, y en virtud de ello, la reclamada debe anular las cuatro facturas emitidas desde el 14 de marzo hasta el 5 de abril de 2022 (esto es las facturas [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED] y [REDACTED]), y debe reemitirlas corregidas, aplicando en todo caso la tarifa [REDACTED], correspondiente a la franja de consumo entre los 15.000 y los 50.000 kwh, que se corresponde con un coste fijo diario de 0,263671 €/día, y un precio por kwh consumido de 0,042348 €/kWh, tal como figura en la Factura de 17 de noviembre de 2021 (o las actualizaciones que sean aplicables conforme a las Resoluciones de 26 de septiembre de 2021 y de 22 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se publica la tarifa de último recurso de gas natural).

La empresa reclamada debe reemitir las facturas mencionadas y pasarlas al cobro al consumidor, en un plazo de un mes desde la notificación del presente laudo arbitral.



Comunidad de Madrid

SE ESTIMA igualmente la pretensión del consumidor de no ser requerido o conminado al pago de la deuda anterior, que ha quedado anulada, ni por la comercializadora ni por otros agentes de cobro a su servicio.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. Este plazo se aplica en primer lugar a la empresa reclamada para que rectifique las facturas anuladas, y reemita las nuevas; y con posterioridad se concede al consumidor un plazo de treinta días para abonar las nuevas facturas corregidas.

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.

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 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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 16 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL





Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39