

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08650.1/2022

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:

Se contrató una tarifa [REDACTED] por un importe total de aproximadamente 30 €/mes con una permanencia de 12 meses en junio de 2021. En junio de 2022 ante la finalización del contrato y al no haber sido contactado por la empresa comercializadora para saber las nuevas condiciones (incluyendo vía email, llamada telefónica, push de aplicación o correo postal) contacté proactivamente para solicitar las nuevas condiciones y ver si me interesaba o no permanecer en la compañía.

El comercial que me atendió me informó que mi nuevo contrato tendría las siguientes condiciones:

- Tarifa [REDACTED]: 12 €/mes; límite 302 kWh; coste kWh por exceso 0,08 €/kWh
- Tarifa [REDACTED]: 38 €/mes; límite 3300 kWh; coste kWh por exceso 0,28 €/kWh
- Un total de 50 €/mes por ambos servicios.

Las nuevas condiciones que me indicaron eran 50 € al mes por lo que resultaron de interés.

Al cabo de unos 7-14 días nos llamaron para ofrecernos otra tarifa ya que con la tarifa actual me indicaron que iba a pagar mucho dinero, concretamente más de 180 € al mes por ambos servicios, 6 veces más de lo que pagábamos anteriormente. Inmediatamente, le informé al operador de lo sucedido y que un compañero comercial suyo me había indicado que la nueva facturación sería de 50 € al mes.

Me indicó que si así se me comunicó por teléfono, ese debería ser el importe que tendría que pagar. Y que, ante la discrepancia, abriese una reclamación. Dicha reclamación fue abierta, con número [REDACTED] y a día de hoy la empresa comercializadora no ha podido darme una solución, simplemente que la factura es correcta.

[REDACTED] incumple dichas condiciones cobrando más de 180 €/mes. Alegan que es correcto este importe. En el escrito posterior señala el consumidor que las facturas emitidas por [REDACTED] no corresponden con los precios pactados telefónicamente.

1) Naturgy no informa de forma clara y transparente, además, proporciona información contradictoria según la Ley de la defensa de los Consumidores y Usuarios, artículos 60 y

siguientes.

- 2) Hay una clara intencionalidad por parte de [REDACTED] de aumentar el coste de la factura por encima de las necesidades.
- 3) Los valores de kwh son calculados unilateralmente por parte de [REDACTED] sin consensuar con el cliente.
- 4) Se factura el 12 de julio al 20 de julio (9 días), el importe correspondiente al mes completo, en lugar de prorrateo correspondiente.

2. La empresa reclamada presenta alegaciones en las que indica que:

El Sr. [REDACTED] tenía contratada una tarifa plana, consistente en una cuota mensual personalizada, que incluye los conceptos propios de la energía durante 12 meses, sin regularización anual ni cobro de excesos. La cuota se calcula a partir del consumo de los últimos 12 meses.

El 25/4/2022 emitimos la factura [REDACTED] de importe 30,82 € en el que se informa de los precios de renovación para los suministros de gas y luz, que adjuntamos a la presente para que puedan realizar las comprobaciones pertinentes:

Le informamos que la fecha de finalización de la vigencia actual de su contrato es el 11/ 6/2022. A partir de esta fecha y durante los próximos 12 meses su nueva cuota será de 46,00 €/mes y el nuevo consumo máximo anual pactado será de 3.750,00 kWh.

Le informamos que la fecha de finalización de la vigencia actual de su contrato es el 11 del 6 de 2022. A partir de esta fecha y durante los próximos 12 meses su nueva cuota será de 152,00 €/mes y el nuevo consumo máximo anual pactado será de 4.441,00 kWh.

El Sr. [REDACTED] finalizó la anualidad 2021/2022 con un consumo anual en gas de 1.275 kWh por lo que la tarifa que adjuntan en su expediente de 12 € con un límite de 302 kWh, no corresponde a una tarifa adecuada al consumo de su suministro.

Hemos comprobado que la anualidad 2022/2023 se renovó con una cuota de 38,02 € (sin IVA) al mes para el suministro de gas y 120,14 € (sin IVA) al mes para el suministro de luz, siendo estas inferiores a las cuotas informadas en la factura del 25/4/2022, debido a que se recalcula la cuota en base al consumo de los últimos 12 meses y se ajusta en caso de ser en beneficio del cliente. Una vez revisado el presente expediente, hemos comprobado que los precios de la cuota mensual se informaron por escrito con antelación a la renovación, por lo que consideramos correcta la facturación emitida.

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

1º El consumidor presenta las siguientes facturas, que son objeto de reclamación:

- Factura de 14/7/22, con consumos desde el 12/6/ al 11/7 de 2022, y tarifa [REDACTED] de 38,02 euros, y de luz de 120,14, y un total de 182,92
- Factura de 28/7/2022, con consumos de 12/7 a 20/7 de 2022 (8 días) sólo con tarifa [REDACTED] que es de 120.14 euros, y un total de 146,76 euros.
- Factura de 29 de julio, con consumos desde 12/7 a 20/7 de gas, con tarifa [REDACTED] de 38,02 (46 euros en total)

2º La empresa reclamada aporta al expediente copia de la factura de 25/4/2022 en la que consta la siguiente indicación:

"Le informamos que la fecha de finalización de la vigencia actual de su contrato es el 11 del 6 de 2022. A partir de esta fecha y durante los próximos 12 meses su nueva cuota será de 152,00 €/mes y el nuevo consumo máximo anual pactado será de 4.441,00 kWh.

Le informamos que la fecha de finalización de la vigencia actual de su contrato es el 11/6/2022. A partir de esta fecha y durante los próximos 12 meses su nueva cuota será de 46,00 €/mes y el nuevo consumo máximo anual pactado será de 3.750,00 kWh.

Hemos observado un cambio en su patrón de consumo y vemos que ha superado el consumo anual máximo pactado para su Tarifa [REDACTED], pero, de forma excepcional, no traspasaremos su contrato a la tarifa de referencia y seguiremos suministrándole la energía al mismo precio hasta finalizar la vigencia actual.

A 25 del 4 de 2022 lleva consumidos 1.033 kWh de gas desde el 12 del 6 de 2021. Le recordamos que el consumo máximo anual pactado de su Tarifa [REDACTED] es de 1.905 kWh.

A 25 del 4 de 2022 lleva consumidos 1.127 kWh de luz desde el 12 del 6 de 2021. Le recordamos que el consumo máximo anual pactado de su Tarifa [REDACTED] es de 151 kWh".

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:

El consumidor centra su pretensión en la corrección de las facturas emitidas tras la renovación del contrato de suministro energético. Nos centramos en primer lugar en la emitida el 14/7/22, con consumos desde el 12/6/ al 11/7 de 2022, y tarifa plana de gas de 38,02 euros, y de luz de 120,14, y un total de 182,92 €.

Las partes habían celebrado un contrato de suministro de luz y gas, con una tarifa plana el 12 de junio de 2021. Los consumos máximos previstos eran de 151 kwh en el contrato de luz, y 1.905 kwh en el de gas. Los consumos de luz los había superado exponencialmente en la factura de abril de 2022, en la que se le indicaba que ya llevaba realizado un consumo de 1.127 kwh, El consumidor expone que al no haber sido contactado por la empresa, llama y solicita los precios de la renovación. Aporta la grabación de la conversación, en la que efectivamente le ofrecen una tarifa plana conjunta por valor de 50 euros. En ella se incluía:

- Tarifa [REDACTED]: 12 €/mes; límite 302 kWh; coste kWh por exceso 0,08 €/kWh
- Tarifa [REDACTED]: 38 €/mes; límite 3300 kWh; coste kWh por exceso 0,28 €/kWh
- Un total de 50 €/mes por ambos servicios.

Ciertamente el consumidor recibe esta oferta telefónica, pero no la acepta: de hecho, se despide diciendo a la persona que le atiende la llamada, que ya tiene toda la información que necesitaba. En definitiva, no contrata la renovación con estas condiciones ofertadas telefónicamente, motivo por el cual, la oferta decae, y no puede ser exigida con posterioridad. Por lo tanto, al no haber aceptado la oferta y no haber renovado el contrato con tales condiciones, no puede exigir su cumplimiento.

No cabe, por lo tanto, que se corrijan las facturas conforme a la tarifa plana de 50 euros señalada por el consumidor.

SEGUNDA:

Por otro lado, consta una oferta por escrito, la efectuada en la factura de 25 de abril, en la que le indican la renovación por importes de 152 y de 46 euros (más Iva) respectivamente, aunque finalmente le aplican un precio inferior, puesto que se renovó con una cuota de 38,02 € (sin IVA) al mes para el suministro de gas y 120,14 € (sin IVA) al mes para el suministro de luz.

Dado que la corrección es a la baja, a favor del consumidor, una vez revisado el consumo anual efectuado, y dado que no se le ha aplicado regularización alguna, se estima que es correcta la renovación efectuada, puesto que había sido oportunamente comunicada al consumidor. Por otro lado, el consumidor ha podido resolver el contrato sin penalización alguna, al ver que no coincide la tarifa plana aplicada con la que él esperaba ver aplicada.

Esta actuación de [REDACTED] cumple adecuadamente con las obligaciones impuestas al suministrador de gas, en el art. 57 bis apartado f) Ley 34/1998 de Hidrocarburos, que concede al consumidor el 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 la entrada en vigor, de forma transparente y comprensible"*. Este precepto se cumplió con la comunicación efectuada en la factura de 25 de abril de 2022, dos meses antes de que debiera efectuarse la renovación, de tal modo que el consumidor pudo disponer de tiempo para buscar ofertas que le resultaran más favorables económicamente.

E igualmente cumple con lo exigido en el art. 44 de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico, que en su apartado 1.e) establece que el consumidor tiene derecho a: "e) 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".

Cumplida adecuadamente la normativa, la renovación se considera justa, dado que ha reajustado el exceso de consumo, reubicando al cliente en una franja superior de consumo, sin que procedan regularizaciones por el exceso.

Estas dos consideraciones llevan al Colegio a decidir la DESESTIMACIÓN de la pretensión del consumidor relativa a la corrección de la factura emitida el 14 de julio de 2022, relativa al consumo de 12 de junio al 11 de julio del mismo año, por importe de 182,92 euros.

TERCERA:

Reclama el consumidor la corrección de las facturas de 28 y 29 de julio, por importes respectivos de 146,76 euros de electricidad y 46,00 euros de gas.

El art. 62.3 TRLCU establece que: *"En particular, en los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor y usuario a poner fin al contrato."*

El consumidor y usuario podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados".

En este caso, el consumidor tiene razón y debe SER ESTIMADA su pretensión, porque una vez finalizado el contrato, y tal como prevé el art. 62.3 TRLCU, el consumidor no debe abonar los servicios efectivamente no prestados, por lo que le deben ser restituidas la parte efectivamente no consumida del mes, en cada uno de los casos. Se debe recalcular cada una de las facturas a los 9 días de contrato en vigor.

Conforme a ello, la factura emitida el 28 de julio en relación con el contrato de electricidad, por importe de 146,76, debe reducirse la cuota a 44,22 € (calculando la tarifa plana y el mecanismo de ajuste para 9 días, y sumando los 9 días de financiación del bono social, así como el iva). En virtud de ello **debe restituir al consumidor la cantidad de 102,54 €.**

Y la factura emitida el 29 de julio para el gas, por valor de 46,00 euros debe reducirse al importe de 10,53 euros (iva incluido), por lo que **corresponde devolver al consumidor la cantidad de 35,47 €.**

En definitiva, Naturgy debe restituir al consumidor por este concepto la cantidad de 138,01 €.

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 PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR,**

SE ESTIMA su pretensión de corrección de las facturas emitidas respectivamente el 28 y 29 de julio de 2022, ajustando la tarifa plana a los 9 días en los que realmente los servicios fueron prestados, de conformidad con la regla prevista en el art. 62.3 TRLCU. Por ello, una vez corregidas las cuantías, **debe restituir al consumidor la cantidad de 102,54 € de la factura de electricidad y 35,47 € de la factura del gas, lo que hace un total de 138,01 €.**

SE DESESTIMA su pretensión de que la factura emitida el 14 de julio deba ser corregida conforme a la oferta telefónica que le hicieron.

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

Prevía 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 señalado 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