



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08909.0/2022

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. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

Solicita la grabación de febrero de 2022 donde le convencieron para contratar con [REDACTED].

Solicita revisar las facturas abusivas.

En su reclamación inicial indica que en la llamada de contratación le indicaron que iba a pagar mucho menos que pagaba con [REDACTED] que era 0,16 €/kwh, pero la factura por 28 días asciende a 280 € y la segunda ronda los 200 €. Quiere que le faciliten la grabación. Con posterioridad indica que en las facturas emitidas:

Factura de importe 280,72 €: cobraban en punta 0,50 €/kwh; llano 0,30 €/kwh y valle 0,37 €/kwh.

Factura de importe 199,79 €: cobraban punta 0,36 €/kwh; llano 0,29 €/kwh y valle 0,25 €/kwh

Prometieron bajar la cuota que tenía [REDACTED], que era de 0,16 €/kwh, sin embargo no lo cumplieron.

Recalculando a 0.16 €/kwh saldría la primera factura a 117,27 €, la segunda a 115,89 € y la tercera 52,39 €.

Además le solicitan penalización por baja anticipada de 80,41 €, que no deben cobrar porque han incumplido ellos.

2. La reclamada manifiesta en su escrito de alegaciones que:

“El referido suministro ha sido comercializado por [REDACTED] durante el período comprendido del 03/03/2022 al 17/05/2022, habiéndose emitido la facturación del consumo de energía realizado en el suministro en virtud de la vinculación contractual, aplicando las Condiciones Económicas aceptadas por la Sra. [REDACTED] que, tuvo a su disposición previamente al perfeccionamiento del contrato en el enlace remitido a su teléfono.

Comunidad de Madrid

La tarifa contratada y aceptada por la Sra. [REDACTED] es una modalidad INDEXADA, tal y como consta detallado en el apartado "tarifa de acceso y servicio contratado" de las Condiciones Particulares del contrato y de forma más detallada en la Información Precontractual y Anexo de Condiciones Económicas, siendo la facturación a precios indexados una modalidad de compra con precio variable que se establece en función de los precios del mercado.

Sin embargo, la Sra. [REDACTED] ha incumplido su obligación de pago de la totalidad del consumo de energía realizado, siendo [REDACTED] la única comercializadora competente para facturar el período citado anteriormente, sin que, la consumidora haya atendido el pago de ese consumo a ninguna otra comercializadora.

Que, el contrato tiene una vigencia anual, sin embargo, la Sra. [REDACTED] gestionó el cambio de comercializadora antes de la finalización de la vigencia anual. Por tanto, en aplicación de la Cláusula 15 de las Condiciones Generales, se emitió de forma procedente factura en concepto de penalización, constando impagada a fecha de la presente notificación.

[REDACTED] ha actuado conforme a Derecho y ha emitido la facturación conforme a las condiciones contractuales aceptadas por la Sra. [REDACTED], no siendo posible, por ende, atender la pretensión de rectificación y/o anulación de una facturación emitida en base a un contrato que goza de plena validez jurídica. Además, se debe poner de manifiesto que, los argumentos expuestos por la consumidora son meras manifestaciones no probadas documentalmente, habiendo quedado plenamente justificada la vinculación contractual de la Sra. [REDACTED] con [REDACTED].

[REDACTED] ofrece a la consumidora las siguientes opciones:

- Solicitar un fraccionamiento de pago razonable para atender el pago de la deuda (con un máximo de tres cuotas).
- A pesar del incumplimiento de la vigencia anual del contrato, esta parte se comprometería a la anulación de la factura emitida en concepto de penalización (documento número cuatro), una vez fuese atendido el pago de la facturación del consumo de energía de electricidad.

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

1º Se aportan las facturas impugnadas:

- 1) Factura de 6 de abril de 2022, con consumo del 2 al 31 de marzo 2022; importe 280,72 €: 156 kwh en punta a 0,509735, que asciende a 79,52 €; 135 kwh en llano 0,419452 €/kwh, lo que suma 56,63 € y valle 270 kwh, a precio 0,377678 €/kwh, con un importe de 101,97 €. **El total de consumo es de 561 kwh.**
- 2) Factura de 11 de mayo de 22, con consumo del 31 de marzo al 1 de mayo y un importe de 199,79 €: con consumos de 127 kwh en punta a 0,364944, que asciende a 46,35 €; 137 kwh en llano 0,305201 €/kwh, lo que suma 41,81 € y valle 290 kwh, a precio 0,26388 €/kwh, con un importe de 76,38 €. **El total de consumo es de 554 kwh.**
- 3) Factura de 20 de mayo de 2022, con consumo del 1 al 17 de mayo e importe de 87,90 €, con consumos de 63 kwh en punta a 0,346422, que asciende a 21,82 €; 69 kwh en llano 0,297187 €/kwh, lo que suma 20,51 € y valle 112 kwh, a precio 0,257320 €/kwh, con un importe de 28,82 €. **El total de consumo es de 244 kwh.**
- 4) Factura de 24 de junio de 2022 con el importe único de 80,41 € de penalización por baja anticipada.

2º La reclamada ha aportado la grabación, pero sólo contiene la verificación de datos de la consumidora para realizar la contratación, se indica la duración anual del contrato, el derecho de desistimiento, la solicitud del inicio del servicio antes de finalizar el período para desistir, y que ha contratado la Tarifa [REDACTED], pero en ningún momento

Comunidad de Madrid

se explican los precios, sino que se le pregunta a la consumidora si ha recibido en su teléfono las condiciones del contrato.

En el mencionado contrato, figura como tarifa contratada [REDACTED].

3º/ En la cláusula 15 de las condiciones generales del contrato, se recoge que: “En contratos con tarifa en baja tensión o con presión ≤ 4 bares, si la resolución por parte del CLIENTE tiene lugar antes de iniciada la primera prórroga del contrato y causa daños al suministrador, se aplicará una penalización equivalente al 5% del precio del contrato en energía eléctrica y al 20% del precio del contrato en gas natural, por el consumo estimado pendiente de suministro durante el periodo restante pactado, empleando a este efecto el método de estimación de medidas vigente para el cambio de suministrador. No obstante lo anterior, en suministros eléctricos el cambio de la modalidad de contratación a PVPC por parte del CLIENTE que pudiera acreditar la condición de consumidor vulnerable según lo dispuesto en el Real Decreto 897/2017 se llevará a cabo sin ningún tipo de penalización ni coste adicional para el consumidor”.

4º/En el contrato aportado por la reclamada se indica como tarifa de acceso y servicio contratado, Tarifa [REDACTED], modalidad [REDACTED], y se añade un inciso en que se indica que: “Los precios del suministro y de los servicios contratados, así como las promociones aplicables, se indican en la hoja anexa con referencia [REDACTED]”. En dicha hoja anexa se indica el precio del término de potencia (p1: 33,958789 y 41,090135; y P2: 7,258556 y 8,78253) remuneración indexada 0.02.

5º/ En las condiciones económicas del contrato, se indica únicamente Término de energía: remuneración indexada 0.02.

“El precio de venta vendrá determinado por la suma de costes de energía en el mercado diario según el operador OMIE (Art. 28 Ley Sector Eléctrico), los costes de los servicios de ajuste del sistema (Procedimiento de operación 14.4 del sistema eléctrico peninsular BOE303/2015), los pagos por capacidad (Orden TED/1484/2021) el impuesto municipal (Ley Reguladora de las Haciendas Locales), la aportación al Fondo Nacional de Eficiencia Energética, los peajes de acceso ATR /resolución 16/2/2021 de la CNMC y Orden TED 1484/2021) el coste de los desvíos y los costes financieros definidos en las condiciones generales y la remuneración por energía pactada sin perjuicio de todos los costes que legalmente se añadan o modifiquen. Para el territorio NO peninsular (Canarias y Baleares) el coste de la energía en el mercado diario y los costes de los servicios de ajuste son sustituidos por el coste de adquisición de la demanda (sphDEM) definido en el Anexo I del Real Decreto 738/2015”.

Continúa con las condiciones aplicables: “A los conceptos detallados en las condiciones generales, se les aplicará una corrección para ajustar las desviaciones existentes entre los valores provisionales calculados por REE de 3 € por MWh en tarifas de baja tensión. Así mismo, se aplicarán las siguientes cantidades en concepto de cargos de comercialización, que [REDACTED] podrá destinar, ya sea total o parcialmente a fines sociales o mediambientales: 0,0019 €/kwh a las tarifas [REDACTED]”.

“Los precios indicados estarán vigentes durante el periodo acordado, siendo repercutidas sobre los mismos las variaciones al alza o la baja en las tarifas y peajes de acceso, cánones y demás conceptos regulados que pudieran ser aprobados por la Administración, resultando de aplicación durante la vigencia del contrato, en cumplimiento de la normativa aplicable. Sobre los precios descritos será aplicable el Impuesto Eléctrico vigente, así como los impuestos indirectos de acuerdo al Régimen Económico Fiscal de cada Comunidad Autónoma. Los descuentos aplicados sobre la tarifa de energía estarán condicionados al cumplimiento íntegro del periodo de vigencia anual acordado. Si el Cliente resolviera unilateralmente el Contrato antes de la finalización del periodo de duración pactado, resultará de aplicación la tarifa de energía sin descuento alguno,

Comunidad de Madrid

realizando en su caso [REDACTED] una facturación adicional por la diferencia correspondiente, que en ningún caso tendrá la consideración de penalización por resolución unilateral anticipada del contrato de suministro legalmente aplicable y prevista en las condiciones generales del mismo”.

6º/ En las condiciones generales del contrato y suministro se indica que: “en la contratación de tarifas en modalidad indexada, cuando no se indique algo diferente en las condiciones particulares, se aplicará un importe de 2 € por megavatio hora en el sistema eléctrico peninsular y 3 € en los sistemas eléctricos insulares en concepto de desvíos. Adicionalmente, en modalidad indexada se aplicará un importe de 1,1% en concepto de costes financieros, sobre todo los componentes del precio del contrato, incluidos impuestos”.

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:

La consumidora solicita dos pretensiones: la aportación de la grabación de la contratación, y la corrección de las facturas por considerarlas abusivas.

Con respecto a la primera solicitud, se ha cumplido parcialmente, porque la empresa reclamada ha aportado la grabación de fecha 19 de febrero de 2022. En ella se indica la duración anual del contrato, el derecho de desistimiento, la solicitud del inicio del servicio antes de finalizar el período para desistir, y que ha contratado la Tarifa [REDACTED], pero en ningún momento se explican los precios, sino que se le pregunta a la consumidora si ha recibido en su teléfono las condiciones del contrato.

Se ha escuchado la grabación aportada por la reclamada, pero en ella sólo constan los datos de verificación, sin que se indiquen en ningún momento los precios de la energía que se está contratando. Por lo tanto, aunque ha sido aportada, dicha grabación no sirve a efectos de determinar el precio aplicable a los servicios contratados.

En todo caso, aunque la consumidora pretende (en su escrito de 10/3/2023) que el Colegio arbitral obligue a la aportación de la grabación previa por parte de la empresa, el Colegio no puede entrar en semejante solicitud, por carecer de competencia para ello, dado que pertenece al ámbito de gestión interno de la empresa. Por dicho motivo el Colegio no entra a dirimir esta cuestión.

SEGUNDA:

Analizados los términos del contrato, para establecer cuál es el precio contratado, se indica como tarifa de acceso y servicio contratado, Tarifa [REDACTED], modalidad [REDACTED], y se añade un inciso en que se indica que: “Los precios del suministro y de los servicios contratados, así como las promociones aplicables, se indican en la hoja anexa con referencia [REDACTED]. En dicha hoja anexa se indica el precio del término de potencia (p1: 33,958789 y 41,090135; y P2: 7,258556 y 8,78253) remuneración indexada 0.02

No se especifica cuándo se aplicará uno u otro de los términos de potencia.

Y en cuanto al precio de suministro, esa tarifa indexada 0,02, no tiene un precio concreto.

Comunidad de Madrid

Muy al contrario, se indica que: *El precio de venta vendrá determinado por la suma de costes de energía en el mercado diario según el operador OMIE (Art. 28 Ley Sector Eléctrico), los costes de los servicios de ajuste del sistema (Procedimiento de operación 14.4 del sistema eléctrico peninsular BOE303/2015), los pagos por capacidad (Orden TED/1484/2021) el impuesto municipal (Ley Reguladora de las Haciendas Locales), la aportación al Fondo Nacional de Eficiencia Energética, los peajes de acceso ATR/resolución 16/2/2021 de la CNMC y Orden TED 1484/2021) el coste de los desvíos y los costes financieros definidos en las condiciones generales y la remuneración por energía pactada sin perjuicio de todos los costes que legalmente se añadan o modifiquen. Para el territorio NO peninsular (Canarias y Baleares) el coste de la energía en el mercado diario y los costes de los servicios de ajuste son sustituidos por el coste de adquisición de la demanda (sphDEM) definido en el Anexo I del Real Decreto 738/2015.*

Por un lado, esta estipulación relativa al precio vulnera la normativa específica, dado que, el art. 44.1.d Ley Sector Eléctrico (ley 24/2013) establece que los consumidores tienen derecho: “d) A formalizar un contrato de acceso con la empresa distribuidora o un contrato de suministro con la empresa suministradora de electricidad, según corresponda, en el que se especifique”: “5.º la información actualizada sobre precios y tarifas aplicables y, en su caso, disposición oficial donde se fijen los mismos”. Pues bien, tal como exige el apartado 5º del art. 44.1 Ley 24/2013 no se incluye una “información actualizada sobre precios”, sólo la referencia a la tarifa y a los costes incluidos en la misma, sin que se pueda conocer cuál pueda ser el precio real aplicable al suministro de energía.

Es imposible para un consumidor medio calcular cuál puede ser el precio del consumo de energía, especialmente porque no se ha hecho indicación numérica alguna. Esta cláusula, que conforma el objeto principal del contrato (el precio que el consumidor asume como obligación principal) no supera el control de transparencia ni formal ni materialmente: No supera el control de transparencia formal, recogido en el art. 80 TRLCU, porque no está redactada conforme a criterios de concreción, claridad y sencillez (exigidos por el art. 80.1.a TRLCU). Es imposible saber cuál será numéricamente el precio aplicable.

Por otro lado, tampoco pasa el control de transparencia material, al no establecer al menos una simulación de precios o de escenarios que podrían plantearse para que la consumidora pueda hacerse una idea más o menos acertada del posible juego de los precios indexados en el desarrollo de su contrato. Por lo tanto, y en aplicación de lo previsto en el párrafo 2º del art. 83 TRLCU: “Las condiciones incorporadas de modo no transparente en los contratos en perjuicio de los consumidores serán nulas de pleno derecho”.

Determinada la nulidad de la cláusula que describe el precio, debemos proceder a revisar e integrar el contrato, y dilucidar cuál será el precio aplicable al suministro que se ha realizado.

TERCERA:

De los dos componentes básicos del precio, para el suministro de electricidad, la consumidora sólo impugna el precio del consumo por kwh, sin hacer alusión alguna al precio del término de potencia.

Las tres facturas señalan como precios del kwh suministrado:

1º) La factura de 6 de abril de 2022, Potencia P1 Punta 29 días a 0,092868: y P2 Valle a 0,019876.

2º) La factura de 11 de mayo de 2022, Potencia P1 Punta 31 días a 0,088121: y P2 Valle a 0,019570.

Comunidad de Madrid

3º) La factura de 20 de mayo de 2022, mantiene para los 16 días los mismos precios que la factura anterior (Potencia P1 Punta 16 días a 0,088121: y P2 Valle a 0,019570).

Y el contrato en la hoja anexa indica el precio del término de potencia, expresado en €/kw año es en p1: 33,958789 y 41,090135; y en P2: 7,258556 y 8,78253.

Lo más equitativo en este caso, es mantener para las tres facturas el precio de la potencia que se repite en dos de ellas: por lo tanto, **debe recalcularse el precio de potencia de la primera factura que sería de 29 días a precio de 0,088121 en Potencia P1 Punta y a 0,019570 en potencia P2 Valle.**

CUARTA:

En cuanto al precio de la energía, la consumidora insiste en indicar que ella pagaba la electricidad a 16 céntimos. con [REDACTED], y que le prometieron que pagaría menos, pero se opone a ello la reclamada en sus escritos (alegando que los argumentos de la consumidora son meras manifestaciones no probadas documentalmente). Dado que no es posible aplicar la cláusula relativa al precio que ha sido declarada no transparente por el Colegio arbitral, y consecuentemente nula, debemos determinar el precio aplicable.

Al no existir más propuesta de precio que la indicada por la consumidora, y dados los elevados precios utilizados por la empresa, este Colegio considera que debe integrarse el precio, aplicando un descuento porcentual del 50% sobre el importe íntegro de consumo en cada una de las facturas.

Según los cálculos de la consumidora, si se recalculan a 0.16 €/kwh los importes totales de las facturas serían: la primera factura a 117,27 €, la segunda a 115,89 € y la tercera 52,39 €. Tal como lo decide el Colegio, los importes por consumos de las facturas serían:

- En la factura 22/134865 de 6 de abril de 2022, el importe del consumo es de $79,52 + 56,63 + 101,97 = 238,12$ €, y dicho importe debería reducirse a 119,06 €.
- En la factura 22/183331, de 11 de mayo de 2022, los consumos tienen importes de $46,35 + 41,81 + 76,38 = 164,54$, cantidad que debería reducirse a 82,27 €.
- En la factura 22/196499 de 20 de mayo de 2022, los importes son respetivamente de: $21,82 + 20,51 + 28,82 = 71,15$ €. El precio debería reducirse a 35,76 €.

A ello deben sumarse el término de potencia y los impuestos correspondientes (Impuesto eléctrico al 0,5%) así como el alquiler del equipo de medida.

QUINTA:

Dadas las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral ha decidido que Mas Que Luz debe corregir y reemitir las facturas en un plazo de un mes desde la notificación del presente laudo arbitral, y girarlas al cobro a la consumidora, quien dispondrá de un plazo de un mes para su completo abono.

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 por unanimidad la **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA,**

SE ESTIMA su pretensión de que se corrijan las tres facturas emitidas por la compañía.

Y, en cuanto a su pretensión de aportación de grabación, el Colegio Arbitral no se

Comunidad de Madrid

pronuncia sobre ello, porque es una cuestión que excede de las competencias del Colegio.

Para la rectificación de las facturas, la comercializadora debe seguir los parámetros fijados en el laudo:

- En la factura [REDACTED] de 6 de abril de 2022, el importe del consumo es de $79,52 + 56,63 + 101,97 = 238,12$ €, y dicho importe debería reducirse a **119,06 €**. En esta factura debe recalcularse también el precio de potencia que sería de 29 días a precio de 0,088121 en Potencia P1 Punta y a 0,019570 en potencia P2 Valle.
- En la factura [REDACTED], de 11 de mayo de 2022, los consumos tienen importes de $46,35 + 41,81 + 76,38 = 164,54$, cantidad que debería reducirse a **82,27 €**.
- En la factura [REDACTED] de 20 de mayo de 2022, los importes son respetivamente de: $21,82 + 20,51 + 28,82 = 71,15$ €. El precio debería reducirse a **35,76 €**.

A ello deben sumarse el término de potencia (en las dos últimas facturas, al mismo precio que ya se había emitido) y los impuestos correspondientes (Impuesto eléctrico al 0,5%) así como el alquiler del equipo de medida.

[REDACTED] debe corregir y reemitir las facturas en un plazo de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la notificación del presente laudo arbitral, y girarlas al cobro a la consumidora, quien dispondrá igualmente de un plazo de **TREINTA DÍAS**, para su completo abono.

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



Comunidad de Madrid

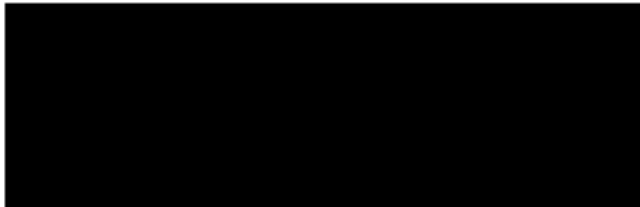
conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 21 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

