



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09020.8/2022

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 22 de agosto 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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 modificación de precios repercutida en facturas.

La parte reclamante alega que en diciembre de 2021 se inicia una reclamación a través del servicio de atención al cliente por discrepancias entre el precio facturado y el contratado, reclamación número [REDACTED]. En julio de 2022, sin haber recibido respuesta, se interpone una segunda reclamación, número [REDACTED], por modificación de los precios contratados tras 10 meses de contrato, cuando la vigencia de los mismos es de 12 meses según se establece sin ningún género de duda en la grabación de la contratación telefónica. Que a pesar de los números intentos por obtener una aclaración, la comercializadora no ha dado respuesta, ni verbal ni escrita a mis reclamaciones. Que a día de hoy, continúo sin respuesta y se han aplicado precios que duplican el precio de consumo de electricidad y triplican el del gas contratado, por lo que me he visto abocado al cambio de compañía ante la situación de desamparo. Solicita que se revise y regularice mi facturación desde el inicio del contrato hasta su cancelación se incoen el expediente administrativo correspondiente por la mala praxis. Se proceda al pago de los intereses correspondientes por el dinero incorrectamente efectuado. Se establezca una indemnización por las molestias ocasionadas que incluyen horas al teléfono y el cambio de contrato.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que el reclamante solicitó en julio de 2021 efectuar un cambio de titularidad a su favor de los contratos suscritos para el suministro sito en [REDACTED] [REDACTED], esto es, para los cups de gas y luz [REDACTED] y [REDACTED] respectivamente y para el servicio de mantenimiento [REDACTED]. • El contrato de luz estuvo en vigor durante el periodo 24.07.2021 a 14.07.2022. El contrato de gas estuvo en vigor durante el periodo 23.07.2021 a 12.07.2022. El contrato de servicios estuvo vigente durante el periodo 24.07.2021 a 04.08.2021. El anterior titular de los contratos de luz y gas tenía pactado un precio fijo anual cuya renovación era el 25 de mayo por lo que el reclamante se subrogó en las mismas condiciones, tanto la modalidad de precio fijo, como en la fecha de renovación de los precios. Que, con fecha 04 de agosto de 2021 el reclamante solicitó la baja del servicio de mantenimiento quedando en vigor las energías. Se acompaña copia del contrato 04/08/2021. Posteriormente, el 13 de noviembre de 2021 solicitó modificar la potencia de 4,6 KW a 3,45 KW a través de su área de cliente por lo que se generó un nuevo contrato que la reclamante adjunta en la documentación que obra en el expediente. El reclamante alega que [REDACTED] ha incumplido los precios fijos estipulados en su contrato. A este respecto, [REDACTED] manifiesta lo siguiente; que, el reclamante solicitó el cambio de titularidad de los contratos de luz, gas y [REDACTED] de la dirección antes referenciada a su favor. Tanto la luz, como el gas estaban sujetos a un precio fijo anual y así se dispone en las condiciones específicas del contrato. El precio del consumo de luz era de P1: 0,140714 €/kW (0,170264 €/kW IVA incluido) y el de gas 0,05967635 €/kW (0,07220838 €/kW IVA incluido). A continuación, [REDACTED] analizará lo relativo a cada una de las energías: CONTRATO DE GAS: Para el periodo 23/07/2021 al 30/09/2021 se facturó con los precios estipulados en el contrato tal y como se puede observar en las facturas [REDACTED] y [REDACTED] que se adjuntan. A 01/10/2021 se actualizó el precio como consecuencia de la nueva estructura de peajes de gas introducida por la Circular 6/2020 por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte, redes locales y regasificación de gas natural, motivo por el cual el precio se redujo a 0,4368242 €/kW. Se acompaña la factura [REDACTED]. Las siguientes facturas emitidas hasta la baja [REDACTED] y [REDACTED] mantuvieron los precios actualizados a 01/10/2021. Se acompañan las facturas. Estos precios coinciden con los que recoge el nuevo contrato generado el 13/11/2022 como consecuencia del cambio de potencia de luz solicitado. En él se refleja el precio de luz y de gas vigente siendo el de gas coincidente con el que se aplicó a partir de la entrada en vigor de la Circular de peajes de gas 6/2020. CONTRATO DE LUZ: Que, [REDACTED] observa en su facturación que los periodos de consumo de luz 23/07/2021- 05/08/2021 y 05/08/2021 – 15/09/2021 se le aplicó un precio superior al estipulado por lo que en aras a alcanzar un acuerdo con el reclamante, en lugar de hacer un cálculo y devolverle la diferencia procedemos a abonarle el importe de la factura íntegra [REDACTED] de 7,43 € y de la factura [REDACTED] el importe correspondiente al periodo 05/08/2021 al 15/09/2021 de 36,60 € (16,18 € consumo + 20,42 € potencia). Por tanto, [REDACTED] le ingresará en los próximos días el importe total de 44,03 €. Que, en la factura [REDACTED] emitida el 22 de diciembre de 2021 se aprecia una modificación del precio a la baja como consecuencia de una actualización del precio de los cargos introducida por el Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, de medidas urgentes para mitigar el impacto de la escalada de precios del gas natural en los mercados minoristas de gas y electricidad. Posteriormente, en la factura [REDACTED] se actualizó el precio al alza como consecuencia de otra actualización del precio de los cargos eléctricos introducida por la Orden TED/1484/2021, de 28 de diciembre, por la que se establecen los precios de los cargos del sistema eléctrico de aplicación a partir del 1 de enero de 2022 y se establecen diversos costes regulados del sistema eléctrico para el ejercicio 2022. En la factura [REDACTED] emitida el 02 de junio de 2022 se aplica un nuevo cambio a 31 de marzo de 2022 por el mismo motivo de enero, sin embargo, en esta ocasión el cambio resultó a la baja y fue introducido por el Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania. A colación de lo anterior, cabe mencionar que la modificación de los precios por variación de los costes regulados viene expresamente prevista en el contrato de



## Comunidad de Madrid

suministro en la Condición General de PRECIOS que se adjunta por la parte reclamante al expediente. Que, la fecha de renovación del precio de la luz y el gas es el 25 de mayo de 2022, motivo por el cual se facturan las energías con un nuevo precio. Luz [REDACTED]: GAS [REDACTED]: Que, en cumplimiento de la normativa vigente, concretamente del art. 57 bis) f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos<sup>1</sup> y del art. 44. 1 e) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico<sup>2</sup>, el 22 de abril de 2022 [REDACTED] envió al reclamante, por correo ordinario, una comunicación informando sobre los nuevos precios. En dicha comunicación además de detallarle los nuevos precios de renovación se le informa que si no está conforme con los mismos puede rescindir el contrato sin penalización alguna. Así se recoge en las condiciones generales del contrato (Cláusula de MODIFICACIÓN). Que en base a las condiciones pactadas en el contrato y a la normativa vigente [REDACTED] ha facturado en todo momento con el precio reflejado en el contrato suscrito con la reclamante atendiendo a la actualización de los componentes regulados que impactan en el coste de los suministros, cumpliendo en todo momento con lo dispuesto en las condiciones contractuales. No obstante, se observa un error en el precio aplicado para los periodos de consumo de luz 23/07/2021-05/08/2021 y 05/08/2021 – 15/09/2021 por lo que se le devuelve el importe pagado y detallado anteriormente de 44,03 €. Posteriormente, los precios de luz y gas fueron renovados el 25 de mayo de 2022 habiéndose comunicado al reclamante por escrito y con un mes de antelación por correo ordinario. 1 Art. 57 bis) f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre: 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. 2 Art. 44. 1 e) de la Ley 24/2013, de 6 de diciembre: 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. En relación con ello, cabe destacar que si el reclamante no está conforme con los precios aplicados puede rescindir su contrato sin penalización alguna tal y como se menciona en la cláusula cuarta del contrato. En el caso que nos ocupa, el reclamante ya ejerció tal derecho causando baja en sus contrataciones por lo que no tiene vínculo contractual con esta mercantil y se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante manifiesta que tras el análisis y lectura de las alegaciones formuladas por el Reclamado, el Reclamante considera las mismas inexactas como se detalla a continuación: Que, en su respuesta, el Reclamado basa su alegación en la siguiente afirmación “el reclamante solicitó en julio de 2021 efectuar un cambio de titularidad a su favor de los contratos suscritos para el punto de suministro sito en [REDACTED], esto es, para los cups de gas y luz [REDACTED] y [REDACTED] respectivamente y para el servicio de mantenimiento [REDACTED]” la cual no queda demostrada en ningún momento. Muy al contrario, el Reclamante hace constar que ha aportado la grabación telefónica de la contratación del servicio al que se refiere el Reclamado, donde el propio Reclamado estipula que se constituye un nuevo contrato de suministro quedando resuelto el anterior y cuya vigencia es de un año prorrogable. Que posteriormente el Reclamado reincide en su argumentación volviendo a indicar que “el reclamante solicitó el cambio de titularidad de los contratos de luz, gas y [REDACTED]” sin aportar ninguna prueba que sustente tal afirmación. El Reclamante vuelve a hacer constar que ha aportado la grabación telefónica de la contratación del servicio al que se refiere el Reclamado, donde el propio Reclamado estipula que se constituye un nuevo contrato de suministro quedando resuelto el anterior y cuya vigencia es de un año prorrogable. Que en el mismo párrafo y en un intento de dotar de veracidad la afirmación anterior, el Reclamado indica que “Tanto la luz, como el gas estaban sujetos a un precio fijo anual y así se dispone en las condiciones específicas del contrato.” enunciado que resulta cierto referido al nuevo contrato tal y como se recoge en

## Comunidad de Madrid

grabación aportada, pero puede, en opinión del Reclamante, inducir al error de remitir a un contrato previo (entre el Reclamado y el antiguo inquilino) que el Reclamante desconoce y al que en ningún caso estaría vinculado. Se insiste en que en la grabación aportada, el propio Reclamado confirma que el antiguo contrato ha quedado resuelto y superado por el nuevo, que efectivamente establece un precio fijo anuo para luz y gas. Así mismo se hace notar que el Reclamado no ha aportado ningún contrato firmado por el Reclamante, algo por otro lado es imposible dado que jamás se formalizó la firma, constituyéndose la grabación aportada por el Reclamante -facilitada a su vez por el Reclamado ante la solicitud del Reclamante al amparo de la Ley de protección de datos como la formalización del nuevo contrato de suministro acordado entre las partes en julio de 2021. Que, el Reclamado afirma "Que, la fecha de renovación del precio de la luz y el gas es el 25 de mayo de 2022, motivo por el cual se facturan las energías con un nuevo precio". El Reclamante hace constar que dicha afirmación carece una vez más de justificación y contradice lo establecido por el Reclamado en la grabación. Que, insistiendo en su línea argumental, el Reclamado indica que "el 22 de abril de 2022 [REDACTED] envió al reclamante, por correo ordinario, una comunicación informando sobre los nuevos precios.", hecho no probado, que no le consta al Reclamante y que en cualquier caso vulneraría el plazo de vigencia de 1 año estipulado en la grabación aportada. Que, al tratar de explicar los cambios en los precios de gas a partir del 01/10/21, el Reclamado indica lo siguiente: En dicho texto el Reclamado hace referencia a la Circular 6/2020, que afecta al término Disponibilidad como se indica en las propias facturas, e indica un precio 0,4368242 €/kWh. El reclamante entiende que hay una errata y quiere decir 0,04368242 €/kWh, precio que afecta al Consumo, no a la Disponibilidad, epígrafe bajo el que se incluyen los costes de peaje, no quedando por tanto claro ni justificado porque se produce el aumento del coste del término fijo de 0,14005479 € a 0,35539726 € aplicado en concepto de Disponibilidad. Que, el Reclamado reconoce un error de facturación de la luz por lo que indica procederá a realizar un reembolso por el monto que estima oportuno, reembolso que el Reclamante reconoce haber recibido. Que el Reclamado indica lo siguiente: A fin de evitar cualquier equivoco, el Reclamante hace constar que el recuadro donde se indican unas fechas de renovación no es parte de la Cláusula de Modificación de ningún contrato, al contrario de lo cabe inferir del párrafo precedente, y por tanto no es de aplicación. De igual modo y en aras de la claridad, los nuevos precios que se indican en el segundo recuadro nunca fueron comunicados al Reclamante siendo directamente aplicados en las facturas a partir del 24/05/2022 sin mediar ninguna justificación ni comunicación previa al respecto. Una vez realizadas las aclaraciones pertinentes sobre el expositivo incluido en la respuesta del Reclamado, se hace necesario refutar sus alegaciones, en base a las condiciones pactadas en el contrato y a la normativa vigente. Que, el reclamado lejos de facturar "en todo momento con el precio reflejado en el contrato suscrito con la reclamante atendiendo a la actualización de los componentes regulados que impactan en el coste de los suministros, cumpliendo en todo momento con lo dispuesto en las condiciones contractuales" ha procedido a modificar los precios de suministro desde el 25 de mayo de 2022, de forma unilateral, incumpliendo las condiciones del contrato y sin previo aviso. Que, el Reclamado no ha justificado la cuantía del incremento de precio del término fijo del suministro desde el 1 de octubre dentro del concepto Disponibilidad al que aplica la regulación al respecto publicada en el B.O.E. de fecha 26 de septiembre de 2020, refiriéndose en su lugar, con erratas, a la disminución precios incluidos en el concepto de Consumo. Solicita que continúe con la tramitación del proceso iniciado en base a los motivos en este escrito indicados.

Teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente se **ACUERDA SUSPENDER** la vista y la emisión del correspondiente Laudo para **REQUERIR a la empresa reclamada** porte la refacturación desde noviembre de 2021 a noviembre de 2022 o, en su caso, hasta la baja del contrato. , y **PRORROGAR** el plazo para dictar Laudo, a fin de permitir a las partes respondan al presente y poder resolver, en consecuencia este Colegio Arbitral la reclamación formulada.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamada presenta escrito de recha de registro 14/07/2023, en contestación al requerimiento efectuado, en el que manifiesta responder al requerimiento y confirmando que han sido ingresados los 44,03 euros mencionados en sus alegaciones precedentes.

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 y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **DERECHO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiéndose recibido por la empresa reclamada como respuesta al requerimiento duplicado de facturas ya aportadas, debiéndose ajustar la facturación al nuevo contrato aportado de duración noviembre de 2021 a noviembre de 2022, no procediendo la actualización de mayo a mayo sino de noviembre a noviembre, se da por bueno el cuadro resumen facilitado por el reclamante por los importes facturados y precios contratados, acordándose que **la empresa reclamada reintegre al reclamante la cantidad de 118,86 euros**, descontando, en su caso, la cantidad de 44,03 euros que según confirma la reclamada en su escrito de fecha 14/07/2023 ha sido ingresado al reclamante, **74,83 euros**.

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.



## Comunidad de Madrid

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

Madrid, 22 de agosto de 2023  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]