



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10201.7/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17/05/2023, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTA:** [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED], en representación de la UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, UNCUMA, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PROFESIONALES EXPERTOS EN TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES (ARBITEL), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 22/09/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 23/03/2023 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en DERECHO.

El Colegio Arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La reclamación objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, D. [REDACTED] con la facturación por consumo de gas emitida por la empresa reclamada, [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]), en concreto, factura nº [REDACTED], de 21/06/2022 e importe 1.532,57 €, puesto que no se le informó del precio cobrado por el kWh en el suministro de gas al tramitarse, el 12/04/2022, el cambio de Tarifa [REDACTED] a Tarifa [REDACTED], por lo que, tras reclamar sin éxito ante la propia comercializadora solicita que las facturas que se pasaron a cobro antes del cambio de tarifa se le aplique el precio que correspondiente a la tarifa anterior y a las facturas emitidas a partir del nuevo cambio de tarifa se le cobre al precio que tenía antes del cambio.

Convocada la audiencia escrita el 17/05/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada ha presentado alegaciones en la fase de mediación del presente expediente, donde informa, en primer lugar, por lo que se refiere a la facturación emitida antes del cambio de tarifa solicitado por el reclamante el 12/04/2022, que éste tenía contratada una Tarifa [REDACTED], con un consumo máximo al año de 9.000 kWh, una cuota de 62 €/mes (+ IVA) y un descuento del 5% en la cuota, desde el 19/9/2021. A este respecto, [REDACTED] indica que en la factura de gas [REDACTED] del 4/04/2022 e importe 83,54 €, donde se regulariza el consumo del reclamante para el período del 19/02/2022 al 18/03/2022, se le informaba que tenía un consumo acumulado de 7.620 kWh y que se estaba acercando al límite de consumo anual establecido para su Tarifa [REDACTED].

No obstante lo anterior, [REDACTED] advierte que en la referida factura no se incluyó ningún consumo, si bien se especificaba la lectura de 25.038 m³, correspondiente al 18/01/2022, debido a que [REDACTED] no había reportado a la comercializadora reclamada la lectura para marzo de 2022. Continúa informando la empresa reclamada que el 26/03/2022 la distribuidora de gas le facilitó los datos de consumo real del reclamante, siendo de 451 m³ para el período del 19/01/2022 al 17/03/2022, desde la lectura de 25.038 m³ hasta lectura real de 25.489 m³ (que corresponde a 4.779 kWh). A la vista de ese consumo, [REDACTED] advierte que si se hubiera incluido en la factura [REDACTED] del 4/04/2022, el reclamante hubiera sobrepasado los 9.000 kWh y le hubiera cobrado un exceso de consumo de 3.399 kWh a un precio de 0,12367600 € (420,35 € + IVA).

En segundo lugar, y por lo que respecta a la facturación tras el cambio de tarifa, el 12/04/2022, [REDACTED] expone que el reclamante cambió a Tarifa [REDACTED], producto que empezó a facturar a partir del 19/03/2022, teniendo un precio de 0,160915€/kWh en el término variable (consumo). Advierte la empresa reclamada que el cambio de producto siempre lo aplica desde el último período facturado, no desde el día en que se solicita dicho cambio, razón por la que no es posible atender la solicitud del reclamante.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

Por lo que se refiere a la factura objeto de controversia, nº [REDACTED], de 21/06/2022 e importe 1.532,57 €, correspondiente al período del 19/03/2022 al 18/05/2022, informa [REDACTED] que se facturó el consumo acumulado de 691 m³, desde el 18/01/2022 al 18/05/2022, resultando un total de 7.326 kWh.

Dado que el consumo de 451 m³ corresponde a dos periodos con dos tarifas diferentes, [REDACTED] ha anulado tanto la factura nº [REDACTED] de 4/04/2022 e importe 83,54 € y la factura [REDACTED] de 21/6/2022, e importe 1.532,57 € sustituyéndolas por las siguientes:

- [REDACTED] e importe 87,44 € en la que se factura un consumo de 130 m³ (1.378 kWh de los 4.779 kWh reportado para el período del 19/01/2022 al 17/3/2022) para no sobrepasar los 9.000 kWh contratados.
- [REDACTED] e importe 1.262,33 €, en la que se factura un consumo de 561 m³, desde la lectura de 25.168 m³ hasta la lectura real de 25.729 m³

Dado que el reclamante había pagado la factura de 83,54 €, advierte [REDACTED] expone que queda pendiente de pago un importe de 3,90 € de la factura [REDACTED] y la totalidad de la otra.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, solicitando la anulación de la tarifa [REDACTED] puesto que, según manifiesta, no le informaron ni verbal ni por escrito en ningún momento del precio kw/h que iba a pagar.

Consta en el expediente de arbitraje requerimiento de la Junta Arbitral de Consumo, remitido con fecha el 6/02/2023 al reclamante, con el fin de que aportara copia del contrato o grabación telefónica del mismo, al cual esa parte responde indicando, textualmente, que "no puedo aportar nada ya que por parte de la empresa no me han facilitado ningún tipo de contrato, ni he firmado nada con dicha empresa, no se me ha informado de las nuevas tarifas, ni tampoco me han grabado telefónicamente aceptando condiciones, no puedo acceder a la aplicación de la empresa para ver documentos-facturas-contratos al no estar ya dado de alta (...)".

Consecuentemente, con fecha 14/04/2023, desde la Junta Arbitral se requirió a [REDACTED] la aportación del contrato celebrado el 12/04/2022 con el reclamante por el cual se modificó su tarifa de consumo de gas, pasando de la Tarifa [REDACTED] a la Tarifa [REDACTED]

A resultados de ese requerimiento, [REDACTED] presenta nuevo escrito de alegaciones, de fecha 25/04/2023, en el que expone literalmente lo siguiente: "

*"No es posible aportarles la locución realizada el 12 de abril de 2022, del cambio de Tarifa [REDACTED] a Tarifa [REDACTED], debido a que por parte de la compañía este tipo de locuciones sólo las custodiamos durante tres meses. Asimismo, les informamos que al estar el contrato inactivo, el sistema no nos permite hacer un duplicado del contrato, no obstante, les aportamos las condiciones económicas del contrato que estaba vigente en el año 2022."* Cabe destacar que las condiciones aportadas por la empresa reclamada no son las relativas a precios sino al tratamiento de datos personales, donde figura la siguiente información:

"En ocasiones, [REDACTED] tiene que tratar sus datos personales, generalmente comunicándolos a un tercero, para dar cumplimiento a una obligación legal que le es aplicable. A continuación, le señalamos los casos más relevantes derivados de la normativa del sector de la energía: (...) Art. 46.1 r) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico."

Se pone de manifiesto que el contenido del artículo 46.1 r) de la Ley del Sector Eléctrico reseñado, donde se establece una de las obligaciones de las empresas comercializadoras de suministro eléctrico, es el siguiente:

"Preservar el carácter confidencial de la información de la que tenga conocimiento en el desempeño de su actividad, cuando de su divulgación puedan derivarse problemas de índole comercial, sin perjuicio de la obligación de información a las Administraciones Públicas."

A este respecto, en la página web oficial de [REDACTED] en el apartado: [REDACTED] en el epígrafe "Plazo de conservación", consta la siguiente información: "[REDACTED] conservará y tratará sus datos con esta finalidad mientras usted sea usuario del Área Cliente de [REDACTED]."

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

- Visto que [REDACTED] no ha acreditado por ningún medio de prueba válido la nueva aplicación de las tarifas con la que se muestra disconforme el reclamante tras la modificación en abril de 2022, al no haber conservado copia de la grabación telefónica de la contratación ni el documento contractual correspondiente.
- Constatándose que, pese a la obligación establecida en el artículo 6.1 r) de la Ley del Sector Eléctrico, la comercializadora reclamada no ha conservado copia de la locución telefónica de la grabación cuando ese documento podría, dada la adhesión de esa compañía al sistema arbitral de consumo, ser requerida por la Junta Arbitral de Consumo, como organismo perteneciente a la Administración pública, en un procedimiento como el que ahora se sustancia.
- Teniendo en cuenta lo estipulado tanto en el artículo 100 de la Ley General en Defensa de los Consumidores y Usuarios que establece que "el contrato celebrado sin que se haya facilitado al



## Comunidad de Madrid

*consumidor y usuario la copia del contrato celebrado o la confirmación del mismo, de acuerdo con los artículos 98.7 y 99.2, podrá ser anulado a instancia del consumidor y usuario por vía de acción o excepción (...) 2. El empresario asumirá la carga de la prueba del cumplimiento de lo dispuesto en este artículo", como en el referido artículo 98.7 que dispone que "el empresario deberá facilitar al consumidor y usuario la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio."*

Este Colegio arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de D. [REDACTED] debiendo la parte reclamada, [REDACTED], anular las facturas emitidas con posterioridad al 12/04/2022 dado que no consta acreditado que se le informara de los nuevos precios por kWh en el suministro de gas tras el cambio de la Tarifa [REDACTED] a Tarifa [REDACTED], debiendo rectificarlas con las facturas correspondientes donde se aplique el precio de la tarifa que disfrutaba el reclamante, Tarifa [REDACTED], hasta la fecha de notificación del presente laudo, procediendo, en base al resultado de la refacturación, a ingresar el saldo resultante a favor del reclamante, en su caso, en la cuenta bancaria habitual de pago. 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.

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, 17 de mayo de 2023  
PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[REDACTED]