



Comunidad de Madrid

Debido a que el cliente solicitó la baja anticipada de la Tarifa [REDACTED], en la factura [REDACTED] del 9/7/2022 e importe 2.619,77 € del 8/4/2022 al 7/5/2022, facturamos el concepto "Recargo tarifa [REDACTED]" de importe 2.087,22 €.

El 28/10/2022, atendiendo a la solicitud realizada por [REDACTED], inactivamos el contrato eléctrico del suministro referenciado por cambio de comercializadora.

El 10/11/2022 emitimos la factura de abono [REDACTED] de 2.736,90 €, en la que compensamos el concepto "Recargo tarifa [REDACTED]" facturado en la factura indicada anteriormente, la cual fue compensada con importes pendientes.

En escrito de 6 de marzo de 2023, la reclamada manifiesta que:

El 10/11/2022 emitimos la factura de abono [REDACTED] de 2.736,90 €, en la que compensamos con las siguientes facturas, que constaban como devolución bancaria:

- [REDACTED] del 12/7/2022, de importe 413,29 €
- [REDACTED] del 9/7/2022, de importe 413,23 €
- Un importe de 1.910,38 €, correspondiente a parte de la factura [REDACTED] del 9/7/2022, de importe 2.619,77 €

Actualmente, el Sr. [REDACTED] tiene un importe de 2.387,27 € pendiente de pago correspondiente a las siguientes facturas:

- Un importe de 695,02 €, correspondiente a parte de la factura [REDACTED] del 9/7/2022, de importe 2.619,77 €
- Un importe de 419,10 €, correspondiente a parte de la factura [REDACTED] del 10/8/2022, de importe 423,89 €
- Un importe de 419,52 €, correspondiente a parte de la factura [REDACTED] del 12/9/2022, de importe 424,31 €
- Un importe de 419,56 €, correspondiente a parte de la factura [REDACTED] del 13/10/2022, de importe 424,37 €
- Un importe de 434,07 €, correspondiente a parte de la factura [REDACTED] del 7/11/2022, de importe 522,51 €.

El 21/4/2022, a raíz de una reclamación presentada por el Sr. [REDACTED] en la SR [REDACTED], informamos, por SMS al número de teléfono [REDACTED], que habíamos realizado un cambio de Tarifa [REDACTED], a fin de aumentar el consumo anual para 24.330 kWh, una vez que el cliente había excedido su consumo anual en su tarifa [REDACTED], con un consumo anual de 7.000 kWh".

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

1º) Se aporta un contrato combinado de suministro de gas y luz, con cuota fija en ambos, y con facturación con recargo para los excesos sobre consumos. El contrato es de 2017, por lo que es previsible que con la subida experimentada por los suministros de energía, los precios se hayan visto incrementados.

2º) La reclamada señala que se había contratado una Tarifa [REDACTED] con una cuota mensual de **130 € (+IVA)** y un consumo anual de hasta 7.000 kWh. Las cuotas no incluyen el alquiler del equipo de medida ni los impuestos correspondientes. Si el cliente sobrepasa el consumo máximo anual, se le facturará un importe adicional por el exceso consumido, que se calculará multiplicando el precio de los "kWh" de exceso por el número de kWh excedidos de los contratados, dependiendo de las tarifas vigentes.

3º) La consumidora aporta tres facturas que son objeto de reclamación:

- Factura [REDACTED]. Del 12 de julio de 2022. 413,29 €. Tiene como tarifa plana personalizada 393,55 € más IVA.
- Factura [REDACTED] emitida el 9 de julio de 2022. Con electricidad de 8 de mayo a 7 de junio de 2022. Importe 413,23 €. Tiene como tarifa [REDACTED] personalizada 393,55 € más IVA.
- Factura [REDACTED], emitida el 9 de julio de 2022. Consumos de 8 de abril a 7 de mayo 2022. Importe 2.619,77 €. Figura un importe de regularización por baja anticipada



Comunidad de Madrid

de la tarifa [REDACTED] 2.087,22 €. Cuota personalizada de tarifa [REDACTED] 380,43. El IVA al 5% es de 123,38 €. Figuran igualmente [REDACTED] 14,37 y [REDACTED] 14,37. Total otros servicios 28,74 €.

4º) El contrato se da de baja el 28 de octubre de 2022.

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 reclama tres facturas ([REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED]).

Con respecto a estas tres facturas, la reclamada manifiesta que "El 10/11/2022 emitimos la factura de abono [REDACTED] de 2.736,90 €, en la que compensamos con las siguientes facturas, que constaban como devolución bancaria:

- [REDACTED] del 12/7/2022, de importe 413,29 €
- [REDACTED] del 9/7/2022, de importe 413,23 €
- Un importe de 1.910,38 €, correspondiente a parte de la factura [REDACTED] del 9/7/2022, de importe 2.619,77 €

Por lo tanto, las dos primeras facturas reclamadas están anuladas y se han descontado de la deuda pendiente. Y en cuanto a la tercera, se ha eliminado, como solicitaba la consumidora la penalización por regularización tras la baja anticipada del contrato.

En realidad, en esta Factura nº [REDACTED], el importe correspondiente a la penalización era de 2.087,22 más IVA, correspondiendo el resto a la tarifa plana (380,43), lo que hacía un IVA total de 123,38. Figuraban además los importes de los servicios accesorios ([REDACTED] 14,37 y [REDACTED] 14,37, por lo que el total de otros servicios era de 28,74 €, IVA incluido). Esta factura queda reducida, según explica la reclamada a un importe de 695,02 €. En realidad, si se elimina por completo la penalización, la factura debería quedar reducida a 2.619,77- (2.087,22 + 104,36 de IVA), esto es **428,19 €, como máximo**, y de ahí, como veremos en la consideración siguiente hay que recalcular la cuota fija de electricidad y añadir el consumo de exceso. En realidad, esta factura debería ascender a 130 de cuota + 6.5 IVA + 28,74 por servicios accesorios, es decir 165,24 €, más en su caso el exceso de consumo.

SEGUNDA:

La principal reclamación dña consumidora radica en que le han cambiado de modalidad contractual sin que haya prestado su consentimiento. La empresa reclamada indica que "El 21/4/2022, a raíz de una reclamación presentada por el Sr. [REDACTED] en la SR [REDACTED], informamos, por SMS al número de teléfono [REDACTED], que habíamos realizado un cambio de Tarifa [REDACTED], a fin de aumentar el consumo anual para 24.330 kWh, una vez que el cliente había excedido su consumo anual en su tarifa [REDACTED], con un consumo anual de 7.000 kWh". La empresa no prueba la existencia de consentimiento dña consumidora para el cambio de condiciones contractuales, es más habla de que "han realizado" el cambio de tarifa, porque la consumidora había excedido su consumo máximo anual. Ello implica que el cambio de condiciones y de tarifa es nulo, porque no se ha recabado el consentimiento dña consumidora, sólo se le ha enviado "información mediante un sms". El art. 62.1 TRLCU exige que en la contratación con consumidores debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar. Y ello es aplicable tanto a la primera contratación como a los cambios o novaciones contractuales. Al menos se debe permitir al consumidor poder desistir del contrato en el plazo de un mes cuando no acepte dichas condiciones novadas. Aunque la empresa reclamada hubiese actuado pensando en un mayor ahorro para la consumidora, no actuó del modo correcto, por lo que la novación contractual no puede ser aplicada. Por lo tanto, y en aplicación del artículo 62.1 TRLCU debe considerarse que el cambio realizado en abril de 2022 de tarifa [REDACTED] a la tarifa [REDACTED]

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

no es válido.

Por otro lado, la reclamada no ha rebatido el precio del kwh de exceso que ha indicado la consumidora, por lo que al no ser un hecho controvertido, se da por cierto el mismo.

Esto implica, de un lado la ESTIMACIÓN de la pretensión dla consumidora, por lo que la compañía debe volver a emitir todas las facturas subsistentes, conforme al plan (130 € más IVA la cuota fija) y facturando el exceso de consumo a 0,15 céntimos el kilovatio hora.

Y de otro lado, implica la ESTIMACIÓN PARCIAL de la reconvencción tácita de la reclamada, que ha indicado la deuda pendiente de pago.

En este sentido, se deben volver a emitir las facturas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], conforme a estos criterios, para poder saldar la relación contractual entre las partes: se trata de las facturas comprendidas desde el 8 de abril de 2022 (cuya fecha de emisión de la factura, era el 9 de julio) hasta el 28 de octubre de 2022 (fecha de baja del contrato de suministro). Junto a la cuota fija de 130 € y los excesos de consumo, más su IVA correspondiente, deben incluirse en su caso, los servicios complementarios contratados ([REDACTED] y [REDACTED]). Recalculada la deuda, se emitirán las nuevas facturas y se le pasará al cobro al consumidor, concediéndole un plazo de tres meses 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, con fundamento en el art. 62.1 TRLCU la **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, considerando nulo el cambio de tarifa efectuado, por no haber recabado el consentimiento de la consumidora.

Se **ESTIMA** la solicitud de la consumidora de anular las facturas [REDACTED] y [REDACTED], que han sido anuladas por la empresa en noviembre de 2022. Así mismo, se ha eliminado la penalización por baja anticipada de la factura [REDACTED], si bien este Colegio arbitral ha corregido su importe, que no podría ser superior a 165,24 € (salvo que existiera exceso de consumo).

E igualmente resolvemos la **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN** tácita de la reclamada, que ha indicado la deuda pendiente de pago.

En cumplimiento del presente Laudo, la comercializadora debe volver a emitir todas las facturas subsistentes, conforme al plan (130 € más IVA de cuota fija) y debe facturar el exceso de consumo a partir de los 7.000 kwh, a 0,15 céntimos el kilovatio hora. En este sentido, se deben volver a emitir las facturas [REDACTED] (cuya cuantía ya estaba reducida como máximo a 165,24 € más excesos de consumo si los hubiera), [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], conforme a estos criterios, para poder saldar la relación contractual entre las partes: se trata de las facturas comprendidas desde el 8 de abril de 2022 (cuya fecha de emisión de la factura, era el 9 de julio) hasta el 28 de octubre de 2022 (que fue la fecha de baja del contrato de suministro). Junto a la cuota fija de 130 € y los excesos de consumo, más su IVA correspondiente, deben incluirse en su caso, los servicios complementarios contratados ([REDACTED] y [REDACTED]). Para la emisión de las facturas rectificadas se concede a la empresa reclamada el plazo de 30 días desde la notificación del presente Laudo arbitral. Recalculada la deuda, se emitirán las nuevas facturas y se le pasará al cobro al consumidor, concediéndole un plazo de tres meses 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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 12 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL