



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10767.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 de mayo 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, 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 la OMIC del cual destacamos los siguientes hechos:

El 18 de febrero de 2022, el consumidor se pone en contacto telefónico con el departamento de Atención al Cliente de energía para decirles que desea causar baja en el contrato de gas y retirada de contador y le indican que no se puede realizar telefónicamente, pero que le envían un formulario que debe rellenar y enviarlo firmado. El mismo 18 de febrero les remite el formulario relleno y debidamente firmado. El 4 de marzo recibe un email de energía en el que acusan recibo de su solicitud.

Con posterioridad, recibe la factura correspondiente al periodo de consumo de 1 a 20 de octubre, de 2021. Al recibir dicha factura no le llama la atención su importe (85,50 €), pero el **término fijo se había incrementado de 0,263803 € a 1,814328 €**, es decir, se incrementa un 687%.

Inmediatamente después, recibe la factura correspondiente al periodo del 24 de octubre a 14 de diciembre de 2021. Número de factura [REDACTED] por importe de 902,65 €. Y recibe después la correspondiente al periodo de 15 de diciembre de 2021 a 10 de febrero de 2022, por importe de 2009,80 €, emitida el 4 de marzo de 2022. Examina las facturas comparando los precios unitarios del término fijo y del término de consumo y observa que **el término de energía se pasa a cobrar de 0,044368 a 0,125727 €** y en el término fijo se pasa a cobrar de 0,263803 a 1,814328 €. Es decir, hay un incremento de un 283% en el término de energía y de un 687% en el término fijo respecto a la factura de septiembre.

El 21 de marzo de 2022 remita un burofax a [REDACTED] en el que hacía constar la desproporcionada y abusiva subida en el precio. Y solicitaba que procedieran a rectificar las facturas referidas con el precio que las partes tenían convenido. Las facturas fueron abonadas y devueltas bancariamente.

[REDACTED] le envía un mail con fecha 11 de mayo de 2022, en el que le reclaman la cantidad de 2.998,25 € y le amenazan con incluirle en un fichero de morosos ([REDACTED]) si no abona la cantidad reclamada en un plazo de 6 días.

Solicita:

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

1º) Que se proceda a la rectificación de las facturas reclamadas y de la abonada.

2º) Solicita que se requiera a la empresa [REDACTED] para que no incorpore su nombre en el registro de morosos o en cualquier otro y, en caso de haberlo hecho, procedan a la baja inmediata, reservándose las acciones civiles y penales pertinentes por daños causados y la vulneración de su derecho al honor y a la imagen.

2. La reclamada presenta alegaciones en las que hace constar que:

Con fecha 30 de noviembre de 2020, el Reclamante suscribió con [REDACTED] un contrato de suministro de gas.

Sobre la cantidad de los 2.988,25 euros, que es el importe total de la suma de las facturas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], y como ya hemos dicho anteriormente, [REDACTED] lo puso en conocimiento de la empresa distribuidora competente, y nos comunicaron que la facturación había sido emitida correctamente. Por lo tanto, si corresponde su abono, ya que es equivalente al periodo en el cual el Reclamante estaba siendo suministrado por nuestra compañía.

Como deferencia comercial hacia el Reclamante puede proceder al pago fraccionando de la cantidad mencionada en el alegato cuarto durante los siguientes cuatro meses.

Para ello, facilitamos nuestro número de cuenta, para que la Reclamante, pueda llevar a cabo el abono o transferencia bancaria: [REDACTED] (el Reclamante debe incluir su DNI como concepto).

En las alegaciones presentadas para la vista, la reclamada indica que:

"[REDACTED] en fecha 14 de noviembre de 2022, ya ha procedido a dar de baja inmediata del Registro de morosos [REDACTED] al consumidor, como consecuencia de la intención por parte del Reclamante de llegar a un acuerdo amistoso".

3. El Colegio arbitral considera **HECHOS PROBADOS** los siguientes:

1º) El consumidor envía el 18 de febrero el formulario para solicitar la baja del suministro y la retirada del contador.

2º) Se han aportado las siguientes Facturas:

- [REDACTED], emitida el 25 de febrero de 2022, que cubre el período del 1 al 20 de octubre de 2021. Importe 85,80 €.
 - o Término fijo: 20 días x 1,814328 €/día = 36,29 euros.
 - o Consumo: 635 kwh x 0,044368 €/kwh = 28,17 euros.

En esta factura se contiene entre la información el siguiente contenido: Con arreglo a la cláusula 4.9 de las condiciones generales se ha procedido a revisar el precio del término de energía, suponiendo una variación al alza de **0,002310€/KWh**

- [REDACTED], emitida el 25/2/22, con período de consumo de 21/10 a 14/12/2021. Importe de la factura 902,65 euros.
 - o Término fijo 55 días x 1,814328 €/día.
 - o Consumo: 9.322 kwh totales: 6,905,19kwh x 0.044368 €/kwh y 2.418,81 kwh x 0,125727.

En esta factura se contiene entre la información el siguiente contenido: Con arreglo a la cláusula 4.9 de las condiciones generales se ha procedido a revisar el precio del término de energía, suponiendo una variación al alza de **0,002310€/KWh**

- [REDACTED], emitida el 4/3/22, con período de consumo de 15/12/21 a 10/2/22, e importe de 2.009,80 €.
 - o Término fijo 58 días x 1,814328 €/día
 - o Consumo: 12.655,00 kWh x 0,119368 €/kwh
- [REDACTED], con período de 11/2/22 a 11/3/22, emitida el 25 de marzo de 2022. Se denomina nota de abono y tiene un importe de 3.978,63 €.



Comunidad de Madrid

- Término fijo: 29 días x 1,814328 €/día
- Consumo: -22.983,00 kWh x 0,138234 €/kWh = 3.177,03
- [REDACTED] emitida el 25 de marzo 2022, con período de consumo de 11 de febrero a 11 de marzo 2022, por importe de 125,14 €.
 - Término fijo 29 días x 1,814328 €/día
 - Consumo: 312 kWh x 0,138234 €/kwh.

3º) Los precios pactados que constan en los sms son 7,22 €/mes para término fijo y 0,0050015 €/kwh para el término de energía consumida, con fecha 30/11/2020.

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 motivo de reclamación del consumidor es la disconformidad con el precio aplicado tanto al término fijo como al kwh de consumo en las facturas que se emiten tras haber solicitado la baja del contrato (el 18 de febrero de 2022). Y aporta prueba de los mensajes enviados a su móvil en que se confirmaban los precios: 7,22 €/mes para término fijo y 0,0050015 €/kwh para el término de energía consumida, con fecha 30/11/2020.

Dichos precios se aplican hasta la factura [REDACTED] emitida el 8 de noviembre de 2021, por el período de consumo de 20 de agosto a 30 de septiembre de 2021.

La reclamada no argumenta nada con respecto a dichos importes, sino que basa sus alegaciones únicamente en que factura conforme a las lecturas de consumo facilitadas por la distribuidora, pero el consumidor no ha impugnado el consumo realizado, sino el precio al que este se ha cobrado, así como el importe de los peajes.

No se ha presentado prueba alguna por parte de la compañía de la actualización de los precios aplicables a partir de octubre de 2021 (como se sabe el año gasístico se computa desde 1 de octubre a 30 de septiembre).

Sólo en dos facturas ([REDACTED], emitida el 25 de febrero de 2022, que cubre el período del 1 al 20 de octubre de 2021 y [REDACTED], emitida el 25/2/22, con período de consumo de 21/10 a 14/12/2021) se menciona un incremento de precio, suponiendo una variación al alza de 0,002310€/KWh (que no es el incremento verdaderamente aplicado en las facturas).

Con carácter general el art. 62.1 del TRLCU exige que en la contratación con consumidores y usuarios debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar. Y ello es aplicable tanto a la contratación inicial del servicio como a la renovación del mismo, si se quieren modificar las condiciones pactadas. En la normativa aplicable al sector, la Ley del Sector de Hidrocarburos (Ley 34/1998 de 7 de octubre), prevé entre los derechos de los consumidores en relación con el suministro, en su artículo 57 bis, apartado f), que establece que los consumidores tienen 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.*

Las comunicaciones de revisiones de precios deberán incluir una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión, así como una estimación del coste anual del suministro para dicho consumidor y su comparativa con el coste anual anterior”.

La comercializadora no ha demostrado que haya notificado con al menos un mes de antelación cambio alguno en las condiciones contractuales, porque la única comunicación relativa al

Comunidad de Madrid

incremento del precio se realiza en las propias facturas que se emiten el 25 de febrero de 2022 para facturar consumos de 1 a 20 de octubre y de 21 de octubre a 14 de diciembre, por lo que la información es posterior a la aplicación del nuevo precio, y no se ha concedido al consumidor la oportunidad de resolver el contrato por la subida del mismo, puesto que se le aplica con carácter retroactivo.

Por este motivo, y con fundamento en los mencionados artículos 62.1 TRLCU y art. 57 bis.f) Ley 34/1998 del Sector de Hidrocarburos, procede ESTIMAR la pretensión del consumidor de que se refacture su deuda conforme a los precios pactados.

SEGUNDA:

Por otro lado, el consumidor reclama que se le haya girado la última factura () hasta 11 de marzo de 2022, cuando él solicitó la baja del contrato el 18 de febrero. Debe entenderse que, aun solicitada la baja, esta tarda en hacerse efectiva, al menos 15 días naturales. La solicitud de baja de un servicio es el modo de extinción habitual de los contratos de suministros (agua, luz, gas, etc) que implican el cumplimiento de una obligación de tracto sucesivo, pero no puede tener efecto inmediato. Tal como exige el art. 62.3 TRLCU no se pueden imponer limitaciones que obstaculicen o excluyan el derecho del consumidor a poner fin al contrato. Y ciertamente la comercializadora no ha opuesto trabas (simplemente le ha pedido al consumidor que rellene un formulario). Pero este mismo precepto, en su párrafo segundo exige que no pueden imponerse sanciones o cargas onerosas o desproporcionadas al poner fin al contrato, y entre ellas menciona precisamente "el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente", por lo que procede ESTIMAR la pretensión del consumidor, eliminando de la factura el cargo por el término fijo a partir de los 15 días de la notificación de la baja por parte del consumidor. Por lo tanto, respetando ese período de 15 días (del 19 de febrero al 5 de marzo), deberían eliminarse los costes fijos de los días 6 a 11 de marzo de 2022, esto es de 5 días.

TERCERA:

Procede realizar el recálculo de las facturas para compensar los créditos y deudas de las partes y saldar finalmente su relación contractual. Aunque no ha sido solicitado por el consumidor, como corolario de sus pretensiones, () debe reemitir las facturas impugnadas, facturando conforme a las siguientes indicaciones:

1º) La factura (), emitida el 25 de febrero de 2022, que cubre el período del 1 al 20 de octubre de 2021 y que tenía un importe de 85,80 €.

- Término fijo: 20 días (en su fracción mensual) x 7,22 €/mes para término fijo.
- Consumo: 635 kwh x 0,0050015 €/kwh.

Además se calcularán los impuestos correspondientes (Iva e impuesto de hidrocarburos) así como los servicios complementarios contratados.

2º) La factura (), emitida el 25/2/22, con período de consumo de 21/10 a 14/12/2021 y con un importe de 902,65 euros debe recalcularse conforme al:

- Término fijo 55 días x 7,22 €/mes
- Consumo: 9.322 kwh x 0,0050015 €/kwh.
- Además, se calcularán los impuestos correspondientes (Iva e impuesto de hidrocarburos) así como los servicios complementarios contratados.

3º) La factura (), emitida el 4/3/22, con período de consumo de 15/12/21 a 10/2/22, e importe de 2.009,80 €. Debe reemitirse conforme a las siguientes reglas:

- Término fijo 58 días x 7,22 €/mes.
- Consumo: 12.655,00 kWh x 0,0050015 €/kwh.
- Además, se calcularán los impuestos correspondientes (Iva e impuesto de hidrocarburos) así como los servicios complementarios contratados.

4º) La factura (), emitida el 25 de marzo 2022, con período de consumo de 11 de febrero a 11 de marzo 2022, por importe de 125,14 €. Se corrige la duración del período hasta el



Comunidad de Madrid

6 de marzo de 2022

- Término fijo **24 días** x 7,22 €/mes.
- Consumo: 312 kWh x 0,0050015 €/kwh.
- Además, se calcularán los impuestos correspondientes (Iva e impuesto de hidrocarburos) así como los servicios complementarios contratados.

Como esta cuarta factura está abonada y no devuelta, debe compensarse el saldo a favor de la misma, con la deuda pendiente una vez que haya sido recalculada conforme a los precios indicados.

Este recálculo y refacturación debe efectuarse en el plazo de un mes y remitirse al consumidor para que pueda hacer frente a dichas facturas asimismo en el plazo de un mes desde que le sean giradas. El abono se efectuará mediante transferencia en la cuenta indicada por la empresa: [REDACTED], indicando en el concepto el número de DNI, y el nº de expediente del laudo arbitral.

CUARTA:

Solicita el consumidor en segundo lugar, ser excluido del fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias de [REDACTED], en el que fue incluido el 24 de julio de 2022, pero esta solicitud se ha cumplido por parte de la reclamada, dado que ha instado su exclusión de dicho fichero en noviembre de 2022. Por lo tanto, esta pretensión ya ha sido ESTIMADA y CUMPLIDA por las partes. No obstante, se pone de manifiesto que, tal como expuso el consumidor en su solicitud, éste se ha reservado la posibilidad de instar judicialmente las medidas pertinentes en defensa de sus derechos fundamentales para la responsabilidad que pudiera derivarse de haberlo incluido en dicho fichero de solvencia patrimonial.

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 DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**,

SE ESTIMA su pretensión de que se recalcule la deuda conforme a los precios pactados entre las partes: esto es, 7,22 €/mes para término fijo y 0,0050015 €/kwh por el consumo de energía. Como corolario de lo anterior, la empresa debe reemitir las facturas conforme a las instrucciones dadas en la CONSIDERACIÓN TERCERA.

La comercializadora debe emitir estas facturas corregidas en el plazo de un mes, y a su vez, se concede un mes al consumidor, una vez que reciba las facturas para hacer frente al pago de las mismas en la cuenta bancaria indicada por la reclamada.

SE ESTIMA la pretensión del consumidor de ser excluido del fichero [REDACTED], si bien dicha petición ya ha sido atendida por la reclamada, que lo excluyó el pasado mes de noviembre.

El Colegio arbitral hace constar expresamente que el consumidor se reserva las posibles acciones judiciales de indemnización por el perjuicio producido al ser incluido en un fichero de solvencia patrimonial. Por ello, se indica expresamente que con respecto a esta cuestión queda expedita la vía judicial.

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

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

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, 3 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

