



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10812.1/2022

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO:

[REDACTED]

En Madrid, a 26 de mayo 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 las facturas de suministro eléctrico al considerar el consumidor reclamante que la empresa comercializadora [REDACTED] le aplica unos importes en factura correspondientes al mecanismo de tope del gas desde junio de 2022 que son improcedentes y de forma indebida.

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 comparece y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente que puede resumirse en las siguientes alegaciones: "...desde la factura de julio 2022, la compañía energética reclamada viene aplicándose indebidamente la subida por el concepto "COSTE TOPE GAS RD 10/2022". La aplicación de este concepto es incorrecto además de ser ilegal, puesto que mi contrato de suministro no se renueva hasta marzo de 2023, habiéndose renovado en marzo de 2022, y el RD 10/2022 al que se agarra la compañía, expone claramente que este concepto solo se podrá repercutir al consumidor para nuevos contratos de suministro o renovaciones de los mismos que tengan lugar con posterioridad al 26 de abril de 2022, fecha en la que entra en vigor dicho texto normativo, pues la aplicación retroactiva del mismo se encuentra prohibida, no solo por el mismo texto normativo, sino por el Código Civil y por la Constitución Española. Procedo a desglosar el total de los importes reclamados: factura [REDACTED] septiembre: 48,32 importe concepto coste tope + iva

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

factura [REDACTED] agosto: 22,72 importe concepto coste tope + iva  
factura [REDACTED] julio: 3,11 importe concepto coste tope + iva..." y las siguientes cuatro peticiones:"... PRIMERA. - La pretensión principal es la de que [REDACTED] deje de aplicar importe correspondiente al coste tope del gas natural en mis facturas, que viene aplicando desde junio de 2022 de forma indebida, dado que dicho concepto solo se me podía aplicar El coste del tope al precio del gas solo puede serme aplicado desde el 8 de marzo de 2023, fecha en la que se renueva mi tarifa y no desde que entró en vigor la nueva norma, puesto que las normas no se aplican con carácter retroactivo.

Desde la factura de julio, la compañía energética reclamada viene aplicándome indebidamente la subida por el concepto "COSTE TOPE GAS RD 10/2022". La aplicación de este concepto es incorrecto además de ser ilegal, puesto que mi contrato de suministro no se renueva hasta marzo de 2023, habiéndose renovado en marzo de 2022, y el RD 10/2022 al que se agarra la compañía, expone claramente que este concepto solo se podrá repercutir al consumidor para nuevos contratos de suministro o renovaciones de los mismos que tengan lugar con posterioridad al 26 de abril de 2022 (art. 8.1 apartado 2º), fecha en la que entra en vigor dicho texto normativo, pues la aplicación retroactiva del mismo se encuentra prohibida, no solo por el mismo texto normativo, sino por el Código Civil y por la Constitución Española.

SEGUNDA. - Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, el montante total de la controversia asciende a 10,89 €, dado que la compañía reclamada accedió a devolver los importes indebidamente cobrados hasta septiembre de 2022, un total de 121,09€ que deberán descontarse del importe reclamado inicialmente que ascendía a 131,98 € por haber continuado facturando el concepto reclamado, que como se ha indicado anteriormente, no procedía su facturación hasta el 8 de marzo de 2023.

TERCERA. - No se aporta más documentación que la que ya obra en el expediente.

CUARTA. - Interesa manifestar que la compañía reclamada no ha permitido en ningún momento la interposición de una reclamación previa, dado que en su portal web no se encuentra accesible un apartado a tales efectos, y cada vez que se ha intentado interponer una reclamación telefónica atendían operadores sin ninguna formación, que daban respuestas evasivas y nunca facilitaban un número de incidencia o reclamación. Como se entenderá, condicionar el arbitraje en derecho a un comportamiento tan desleal por la empresa reclamada no tiene ningún tipo de sentido para el consumidor, que en este caso es la posición menos poderosa por tratarse de contratos tipo o de adhesión y de Condiciones Generales de Contratación.

Por todo lo expuesto anteriormente, solicito que se proceda a dictar laudo arbitral en el que se determine que la mercantil reclamada, [REDACTED], ha estado aplicando de forma incorrecta el denominado "coste tope gas RDL 10/2022" desde julio de 2022, y se le condene a abonar el importe restante y pendiente de devolución, que asciende a un total de 10,89 €...."

La parte reclamada comparece y alega por escrito que puede resumir en las siguientes alegaciones: "... [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido

## Comunidad de Madrid

expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social y los asuntos relacionados con [REDACTED], nueva sociedad creada para la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos.

De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia del contrato asociado al CUPS [REDACTED], según la información recogida en nuestros sistemas:

☐ Punto de suministro en la dirección calle [REDACTED]

CONTRATO [REDACTED], Suministro eléctrico 07/03/2020 En vigor

Les informamos de que el concepto de "tope de gas" que incluye sus facturas número [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] es un coste regulado que sirve para financiar la diferencia entre el precio real del kW y el tope establecido por el regulador, según Real Decreto-ley 10/2022, que afecta a todos los contratos del mercado eléctrico indexados a los mercados mayoristas, o con precio fijo e inicio de vigencia posterior al 26 de abril de 2022, con independencia de su comercializadora y hasta el 31 mayo de 2023.

Así mismo, les informamos de que el importe imputado es variable y dependerá del precio de gas natural del último mes, de las horas en las que haya entrado el tope del gas, la influencia de las renovables, del número de suministros que lo soporten y de la forma de consumir de cada usuario. El coste del tope de gas se aplicará a toda la energía consumida. El concepto, en su caso, es aplicado debido a la modificación de su tarifa el 01/07/2022, siendo esta fecha posterior a lo plasmado en el Real Decreto.

Según lo anterior, se ha analizado la facturación emitida y comprobamos que, en la página número 4 de la factura [REDACTED] de fecha de emisión 13/04/2022, que adjuntamos, ya se informó al cliente de que, con fecha 01/07/2022 se modificaría su tarifa. Asimismo, se le indicaba que, en caso de desacuerdo, podía rescindir el contrato en cualquier momento y sin ningún coste.

Esta comunicación se remitió con un plazo de antelación superior a 30 días, cumpliendo con ello ampliamente lo establecido en las condiciones contractuales y en la regulación vigente. Una vez transcurrido el plazo de duración inicial del contrato (habitualmente un año), la regulación y el contrato, habilita a [REDACTED] a modificar el precio siempre que cumpla con las correspondientes obligaciones de información al cliente (tal y como se ha hecho en este caso), sin que exista el requisito de que dicha modificación deba coincidir con la fecha de renovación automática del contrato.

Por todo lo anterior consideramos que esta compañía ha actuado correctamente y se considera correcta la facturación emitida.

No obstante, les indicamos que, en el marco de nuestra política y compromiso con la mejora continua de nuestras prácticas comerciales y la calidad de atención a todos nuestros Clientes, se ha dado orden de no hacer cargo a la Sra. [REDACTED] del importe en concepto de coste de gas, para el periodo comprendido entre 06/06/2022 al 04/10/2022, realizándose la siguiente re facturación; Tras la re facturación, al constar las facturas sustituidas abonadas, se generó un saldo a favor del cliente por importe de 121,09 € que, con fecha 17/11/2022....".



## Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, considerando que las partes han alcanzado un acuerdo de hecho para la devolución de las cantidades cobradas en concepto de "tope de gas" que queda reflejado en las gestiones y abonos ya efectuados por la parte reclamada y dado que la única pretensión de la parte reclamante que queda por solucionar es el reintegro de importe restante que asciende a un total de 10,89 €, se estima esta parte de la solicitud, debiendo por tanto la empresa reclamada [REDACTED] reintegrar a la consumidora reclamante D<sup>a</sup> [REDACTED] la citada cantidad de 10,89 EUROS.

Este 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.

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-.

Madrid, 26 de mayo de 2023  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL