



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12000.8/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de julio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:
La última factura que recibo de la empresa [REDACTED] es del 3/01/22. El día 6/02/22 me pongo en contacto con la empresa para saber cuál es el estado de la factura correspondiente de dicho mes. Me dicen que están teniendo problemas para emitir las facturas, pasan los días y sigo sin recibir noticias de la factura. El 18/02/2022 vuelvo a ponerme en contacto con la empresa. Para interesarme nuevamente en mi factura. La empresa me comunica que las facturas ya están emitidas, que en un par de días la tendría en mi domicilio; el día 10/03/22 vuelvo a ponerme en contacto con la empresa porque la factura aún no ha llegado. Vuelvo a llamar el 28/03/2022 y me dicen exactamente lo mismo. El 27/4/2022 recibo todas las facturas atrasadas de golpe. Mi asombro viene al ver los importes de dichas facturas, por lo que me pongo en contacto nuevamente con la empresa para pedir una explicación y poder reclamar dichas facturas. La señorita que me atiende dice que en un plazo de 48 horas aproximadamente, vendría un técnico a revisar mi contador. Recibo un mail diciéndome que el contador ha sido revisado y está todo correcto y debo abonar el importe de las facturas. Solicita: Conocer el consumo de su contador desde su contrato. Una explicación al cambio de tarifas sin informarla; y una solución para estos meses.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:
En cuanto a la disconformidad con el consumo facturado rechazan el arbitraje:
"El contrato de la Sra. [REDACTED] ha estado vigente en [REDACTED] desde el 4/1/2022 por cambio de titular con subrogación, hasta el 17/5/2022, fecha en que causó baja por cambio de comercializadora.
Hemos comprobado que, en dicho periodo, desde la comercializadora, en todo momento hemos facturado con acuerdo a las lecturas y consumos reportados por [REDACTED] (en adelante "la distribuidora").
Por tanto, concurre causa de declinación del arbitraje para ese punto.



Comunidad de Madrid

En lo relativo a la demora de las facturas:

Debido a una incidencia administrativa, se produce una demora en la emisión de las facturas correspondientes al periodo de consumo del 4/1/2022 al 27/3/2022.

Una vez solventada la incidencia, el 27/4/2022 emitimos las facturas de los periodos pendientes, con los precios vigentes en cada uno de los periodos y, posteriormente, las facturas de ciclo correspondientes hasta la inactivación del contrato:

- [REDACTED] de importe 95,41 €, para el periodo del 4/1/2022 al 4/1/2022
- [REDACTED] de importe 309,17 €, para el periodo del 5/1/2022 al 27/1/2022
- [REDACTED] de importe 365,76 €, para el periodo del 28/1/2022 al 27/2/2022
- [REDACTED] de importe 371,58 €, para el periodo del 28/2/2022 al 27/3/2022
- [REDACTED] del 4/5/2022 e importe 281,92 €, para el periodo del 28/3/2022 al 27/4/2022
- [REDACTED] del 19/5/2022 e importe 58,48 €, para el periodo del 28/4/2022 al 17/5/2022

Hemos generado un abono de 30,05 € por la demora en la emisión de las facturas indicadas, en concepto de calidad en el servicio, que remitiremos, mediante transferencia. Si lo desea, la consumidora puede contactar con el servicio de Atención al Cliente de la compañía y solicitar un fraccionamiento para el pago de **los importes pendientes, que actualmente es de un total de 1.328,43 €**, correspondiente a las facturas del 5/1/2022 al 27/4/2022.

3. Para el Colegio Arbitral son HECHOS PROBADOS:

1º) Se presentan las siguientes facturas: (el coste calculado del kwh lo ha realizado el Colegio, porque no aparece en la factura):

- Factura [REDACTED]. Período de 4 de enero a 27 de enero de 2022. Importe **309,17 €**. Consumo 1011 kWh. Coste de la energía, 255,35 € (coste calculado del kwh 0,2526). Facturación por energía consumida, 269,88 €.
- Factura [REDACTED] importe de la factura **365,76 €**. Período de consumo del 27 de enero al 27 de febrero de 2022. Consumo total 1212 kwh. Coste de la energía, 301,01 € (coste calculado del kwh 0,2484). Facturación por energía consumida, 317,67 €.
- Factura [REDACTED]. Del período. 27 de febrero, 27 de marzo. Importe **371,58 €**. Consumo total 878 kwh. Coste energía, 310,39 € (coste calculado del kwh 0,3535). Facturación por energía 324,22.
- Factura [REDACTED]. Período de consumo de 27 de marzo a 27 de abril de 2022. Importe de la factura, **281,92 €**. Consumo total 874 kwh. Coste de la energía, 229,03 € (coste calculado del kwh 0,2620). Facturación por energía 242,50 €8950090. Http 181 entonces 229,03.
- [REDACTED] del 19/5/2022 e importe 58,48 €, para el periodo del 28/4/2022 al 17/5/202. Consumo de 166 kwh. Coste de la energía 39,68 (coste calculado del kwh 0,2390).
- [REDACTED], de reintegro de 30,05 euros.

2º) En el expediente consta una carta de la distribuidora [REDACTED] de 13/07/2022 en la que se indica que entre junio de 2009 y 4 de enero de 2022 el suministro de referencia se mantuvo vigente a nombre del titular don [REDACTED]. A instancia de la distribuidora desde el 1 de junio de 2021, el suministro referenciado mantiene una tarifa de acceso 2.0 TD.

A raíz de la solicitud de la comercializadora. El 5 de enero de 2022, el titular pasa a ser doña [REDACTED], manteniendo las demás condiciones contractuales (potencia contratada, 4,5 kW tarifa 2.0DHA).

Desde el 18 de mayo de 2022 el suministro de referencia mantiene vigente el contrato de acceso con la Comercializadora [REDACTED]. Con las mismas condiciones



Comunidad de Madrid

contractuales y titular, Doña [REDACTED].

Hemos comprobado que los consumos objeto de reclamación son reales y, tras compararlos con el mismo periodo del año anterior, son similares.

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 reclamación de la consumidora se centra en tres pretensiones: solicita conocer el consumo de su contador desde su contrato, una explicación al cambio de tarifas sin informarla; y una solución para estos meses.

Ciertamente se produjo una demora de varios meses desde el inicio del contrato (5/01/2022) a la emisión de las facturas (27/4/2022). La consumidora pone el contrato de electricidad a su nombre, manteniendo las condiciones del titular anterior a 4 de enero de 2022, y el contrato se mantiene en vigor hasta el 18 de mayo de 2022 en que cambia de comercializadora.

Durante ese plazo no recibe ninguna factura hasta el 27 de abril de 2022 en que las recibe conjuntamente.

Solicita la consumidora en primer lugar conocer el consumo. Durante ese plazo (de enero a abril), por más que lo intentó no pudo tener acceso al consumo que llevaba acumulado. Ha quedado probado con la cadena de emails aportados que lo intentó reiteradamente.

En la actualidad esta cuestión está resuelta, porque la información aparece en las distintas facturas, todas ellas con lecturas reales.

SEGUNDA:

Solicita la consumidora “una explicación al cambio de tarifas, que se ha producido sin informarla”, pero de la carta enviada por la distribuidora [REDACTED] se deduce que no hay cambio de tarifas, sino que la consumidora se subroga en el contrato concertado por el titular anterior. Por otro lado, y dado que la consumidora había contratado en el mercado regulado, las tarifas aplicables son las marcadas normativamente por el Gobierno.

TERCERA:

La cuestión central de la reclamación radica en que la consumidora solicita una solución para esa deuda acumulada de las cuatro facturas reclamadas y no abonadas: 309,17 + 365,76 + 371,58 + 281,92. Tal como señala la reclamada los importes pendientes actualmente son de un total de 1.328,43 €.

El consumo se ha realizado y las facturas deben ser abonadas por la consumidora, pero ciertamente se ha producido un incumplimiento contractual (por la falta de emisión de la factura) que no es imputable a la consumidora. Dicho de otro modo, un retraso de cuatro meses en enviar la facturación que debe ser mensual, provoca un daño a la consumidora.

Primero, porque tal como establece el art. 63.3 TRLCU la consumidora tiene derecho a recibir la factura (en papel o electrónicamente, como lo hayan pactado), y ello se incumple durante cuatro meses.

Comunidad de Madrid

Segundo, atendiendo específicamente a la Ley del Sector Eléctrico (Ley 24/2013 de 26 de diciembre), esta actuación de la comercializadora ha provocado la vulneración de los derechos de la consumidora recogidos en los apartados j. m y n del art. 44.1, que establecen respectivamente su derecho a:

- j) Recibir información transparente sobre los precios y condiciones generales aplicables al acceso y al suministro de energía eléctrica. A estos efectos, recibirán las facturaciones con el desglose que se determine reglamentariamente.
- m) Tener a su disposición sus datos de consumo (...)
- n) Estar informados del consumo real de electricidad y de los costes correspondientes de acuerdo a lo que reglamentariamente se establezca, sin coste adicional.

Durante los cuatro meses en que no se ha girado regularmente la facturación a la consumidora, se han estado vulnerando sistemáticamente estos derechos.

Tercero, porque la consumidora no ha podido reaccionar tempestivamente frente a los costes desproporcionados que suponía mantenerse en el mercado regulado, con un coste cercano o superior a los 300 euros mensuales con un consumo aproximado (o inferior en algunos casos) a los 1000 kwh mensuales. Al no conocer sus consumos ni facturarle a tiempo, la consumidora ha continuado (solicitando el envío de las facturas y conocer sus consumos), pero vinculada con la comercializadora, cuando habría podido modificar sus hábitos de consumo (reduciendo el consumo de electricidad, en su caso) o al menos cambiar a otras tarifas más económicas. Esta práctica se considera una omisión engañosa, tipificada en el art. 7.1 de la Ley 3/1991 de Competencia Desleal: "Se considera desleal la omisión u ocultación de la información necesaria para que el destinatario adopte o pueda adoptar una decisión relativa a su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa".

Y cuarto, porque tal como prevé el art. 1101 CC: "Quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquellas". La incidencia administrativa a la que alude la comercializadora no puede extenderse durante un plazo de más de cuatro meses, sin que pueda considerarse que ha actuado negligentemente al dejar de cumplir con su obligación de emitir mensualmente las facturas de la electricidad.

Con base en todos estos argumentos, el Colegio Arbitral decide solucionar esta situación, tal como ha solicitado la consumidora con un doble mecanismo:

1º Reduciendo la deuda pendiente un 10% en consideración a los derechos de la consumidora que se han vulnerado durante este tiempo, dada la imposibilidad de establecer el alcance real de los daños ocasionados.

2º Fraccionando el pago de la deuda resultante en seis mensualidades.

Por lo tanto, la deuda inicial de 1.328,43 € queda reducida a 1.195,59 €, que la consumidora abonará en seis meses: en cinco plazos mensuales de 199,26 € y un último plazo de 199,29 €.

La comercializadora [REDACTED] debe girar estos seis recibos mensuales en el número de cuenta bancaria de la consumidora, indicando el número de expediente del presente Laudo arbitral y que se hace en cumplimiento del mismo. El primero de ellos debe girarse en el plazo de 30 días desde la notificación del presente Laudo. La consumidora deberá



Comunidad de Madrid

atender el pago de dichos recibos.

Esta decisión implica la ESTIMACIÓN DE LA PRETENSIÓN DE LA CONSUMIDORA de dar una solución a la situación producida, así como la ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA RECLAMADA.

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 la **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, de dar una solución a la situación producida, así como la **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA RECLAMADA**.

En virtud de ello y para saldar definitivamente la cuenta final de la relación contractual entre las partes el Colegio Arbitral ha reducido la deuda pendiente un 10% en consideración a los derechos de la consumidora que se han vulnerado durante este tiempo, y se opta por fraccionar el pago de la deuda resultante en seis mensualidades.

Por lo tanto, la deuda inicial de 1.328,43 € queda reducida a 1.195,59 €, que la consumidora abonará en seis meses: en cinco plazos mensuales de 199,26 € y un último plazo de 199,29 €.

En cumplimiento de este Laudo, la comercializadora debe girar estos seis recibos mensuales en el número de cuenta bancaria de la consumidora, indicando el número de expediente del presente Laudo arbitral. El primero de ellos debe girarse en el plazo de **TREINTA DÍAS** desde la notificación del presente Laudo. La consumidora deberá atender el pago de dichos recibos.

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



Comunidad de Madrid

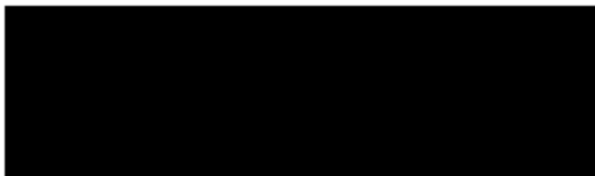
conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 11 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

