



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14442.2/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 14/07/2023, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la FEDERACIÓN DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES (FUCI), debidamente acreditado 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 28/12/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 3/05/2023 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 EQUIDAD.

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^a. [REDACTED] ante los precios y cargos aplicados al contrato de suministro de electricidad suscrito en julio de 2022 con la empresa reclamada, [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]), dado que, por un lado, el comercial con el que tramitó la contratación no le informó de la aplicación del cargo normativo del mecanismo del tope al gas y, por otro, según manifiesta textualmente, "por el atraso en el cambio de comercializadora debido a problemas de comunicación entre [REDACTED] e [REDACTED]". Razón por la cual, tras reclamar sin éxito ante la propia comercializadora y reclamarle ésta el cobro de facturas impagadas, solicita arbitraje para que [REDACTED] rectifique las facturas cumpliendo las condiciones estipuladas por el comercial el 6/07/2022, día de la suscripción del contrato.

Se pone de manifiesto que entre la documentación generada en el expediente del procedimiento figura un requerimiento de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, remitido el 2/05/2023 a [REDACTED], solicitando la grabación de la oferta comercial entre la reclamante y esa empresa.

En respuesta a ese requerimiento la comercializadora reclamada aporta grabación de conversación mantenida el 6/07/2023 entre la reclamante y una agente del departamento de reclamaciones de facturación de [REDACTED] del que interesa destacar:

- Explicación por parte de la agente de la no activación del alta de contrato en mercado libre a seguir la reclamante dada de alta con el bono social.
- Tramitación de un nuevo contrato en mercado libre con [REDACTED] y confirmación de la contratación mediante aceptación por parte de la reclamante pulsando en la opción "aceptar" que figura en la parte inferior del contrato que se le ha enviado por email. Se pone de manifiesto que la agente se dirige a la cliente reclamante en los siguientes términos: "Ya se le ha enviado. Si quiere comprobarlo para firmarlo lo puede ir haciendo (...) Váyalo viendo si quiere. (...) Léalo si quiere tranquilamente (...)" (minuto 40.50 y ss.). La reclamante pregunta sobre el precio del asistente [REDACTED], no sobre otros conceptos incluidos en el contrato. A este respecto, cabe destacar que en la copia del contrato aportado al expediente, figura la siguiente cláusula: "4.1.- (...) Se facturarán adicionalmente los conceptos regulados no



Comunidad de Madrid

incluidos en el precio. Se trasladarán automáticamente al precio el establecimiento o modificación de los peajes, cargos, prestaciones patrimoniales, tributos, cánones, sobrecoste de aprovisionamiento derivado de la obligación de participar en subastas de contratos de compra de energía a plazo y demás conceptos, actividades y valores regulados u otros costes asociados a la producción, gestión, distribución, suministro o comercialización de la electricidad que pudieran ser aprobados para el periodo de vigencia del contrato y que tengan un impacto directo o indirecto en los costes de [REDACTED]

Convocada la audiencia escrita el 05/07/2023, 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 procedimiento, informando, en primer lugar, que el 06/07/2022, solicitó a la empresa distribuidora [REDACTED], [REDACTED], el alta del suministro de electricidad con [REDACTED], sin embargo, se rechazó el alta dado que la reclamante era beneficiaria del bono social en su comercializadora anterior. Finalmente, tras una nueva solicitud cursada el 1/08/2022, se activó el contrato el 3/08/2022.

A este respecto [REDACTED] comunica que el 22/09/2022 se emitió una factura de abono por importe de 103,33 €, a favor de la reclamante a modo compensación por el retraso sufrido.

Cabe destacar que en la documentación adjunta al expediente consta copia del hilo de conversación mantenido por correo electrónico entre la reclamante y el servicio de atención al cliente de [REDACTED] a raíz de su reclamación previa donde la reclamante informa, en mensaje remitido a la dirección electrónica [REDACTED] el 3/10/2022 que ha recibido un abono de 103,33 € en concepto de "error de facturación", solicitando explicación por su emisión.

En segundo lugar, por lo que respecta a las condiciones económicas del contrato suscrito, [REDACTED] confirma la procedencia de la pretensión de la reclamante por lo que indica que ha efectuado la refacturación correspondiente aplicando los precios ofertados el 6/07/2022 desde el 03/08/2022, fecha de activación del contrato, hasta hasta el 31/12/2022, cuando se aplicó la subida del [REDACTED] especifica en una tabla los reajustes realizados, que se dan por reproducidos en este laudo, adjuntado asimismo copia de las facturas rectificativas emitidas.

En tercer lugar, en referencia al cargo normativo del mecanismo de tope al gas, [REDACTED] indica que por Real Decreto-ley 10/2022, de 13 de mayo, por el que se establece con carácter temporal un mecanismo de ajuste de costes de producción para la reducción del precio de la electricidad en el mercado mayorista (en lo sucesivo, mecanismo de ajuste de tope al gas), y es de aplicación para los consumos realizados a partir del 15 de junio de 2022 en todos los contratos del mercado eléctrico indexados a los mercados mayoristas, o con precio fijo que hayan iniciado su vigencia, hayan sido modificados, prorrogados o renovados a partir del 26 de abril de 2022, con independencia de su comercializadora. Consecuentemente, [REDACTED] confirma que la facturación emitida a la reclamante, incluyendo ese concepto, es correcta.

Finaliza sus alegaciones esa comercializadora exponiendo, literalmente, que la reclamante "mantiene, actualmente, una deuda por importe de 457,94 €."

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR parcialmente la reclamación de D^a. [REDACTED] por cuanto la empresa reclamada, [REDACTED] ha acogido su pretensión de aplicar los precios ofertados el 6/07/2022, día de la suscripción del contrato de suministro de electricidad, a las facturas emitidas posteriormente, sustituyéndolas por otras rectificativas, emitiendo asimismo un abono de 103,33 € por el retraso en la activación del contrato.

Por lo que respecta a la pretensión de la reclamante, de excluir el concepto del mecanismo de tope al gas en las facturas emitidas por [REDACTED], este Colegio arbitral acuerda que la reclamación no es procedente por cuanto, por un lado, [REDACTED] ha aportado la grabación de la contratación efectuada entre la reclamante y una agente de esa compañía, que acredita la empresa reclamada cumplió con lo estipulado en el artículo 44.1 n) de la Ley del Sector Eléctrico, que reconoce a los consumidores de energía su derecho a estar informados del consumo real de electricidad y de los costes



Comunidad de Madrid

correspondientes; por otro lado, el contrato de la reclamante se encuentra dentro de los supuestos contemplados en el artículo 8.1 del Real Decreto Ley 10/2022, por el que se establece con carácter temporal un mecanismo de ajuste de costes de producción para la reducción del precio de la electricidad en el mercado mayorista, considerando por tanto pertinente la inclusión del mecanismo de ajuste en la facturación objeto de controversia.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 14 de julio de 2023
PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]