



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00515.2/2024

**RECLAMANTE:**

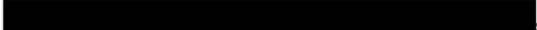


**RECLAMADO:**



En Madrid, a 18 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

, empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral 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 los siguientes términos:

1º) En su escrito inicial indica que:

El pasado 8 de septiembre de 2022, tras conversación telefónica, se formalizó un contrato de tarifa plana de luz con . En dicha contratación, la comercial me indica que en caso de superar el límite de consumo, se realizaría un preaviso y que no realizaban regularizaciones al finalizar el año de contrato. El pasado mes de octubre recibo factura de 175,89 € relativo al periodo de 11 de septiembre a 10 de octubre, es decir, más del triple lo que venía abonando habitualmente. Poniéndome en contacto con  me indican que por un lado había superado el consumo pactado en contrato y por el otro, que había modificado las condiciones del contrato, concretamente el precio al alza y que debía abonarlo bajo coacción de cortarme el servicio. Tal situación no puede ser aceptada, pues su comercial me indicó que antes de superar el consumo se me realizaría un aviso, cosa que no hicieron, así como tampoco se me informó de ningún cambio en las condiciones esenciales del contrato. Por lo que presenté reclamación formal al servicio de Atención al Cliente y la compañía, sin que a día de hoy haya emitido respuesta alguna.



## Comunidad de Madrid

Solicita:

- 1 Que aporten las grabaciones telefónicas.
- 2 Corrijan la facturación indebida.
- 3 Cese de la reclamación contra su persona de una deuda indebida,
- 4 Reembolso de lo cobrado de más por una deuda indebida,
- 5 No incluyan sus datos en registro de solvencia patrimonial y
- 6 Cancen sus datos personales de sus registros.

2º) El consumidor presenta alegaciones en marzo de 2024, manifestando su disconformidad con los argumentos esgrimidos por la comercializadora.

Indica que es llamativo que se haga la comunicación mediante la letra pequeña de una factura que nunca comprueban si el cliente las ha recibido o no, y no aportan acuse o certificado expedido por tercero de que las mismas hayan sido recibidas en su día.

3º) En alegaciones de 6 de mayo de 2024, el consumidor manifiesta que la compañía reclamada ha cortado el suministro sin previo aviso, obligándole a abonar las cantidades objeto de la reclamación para proceder a restablecerlo.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

1º) En escrito de 22.02.24, la reclamada manifiesta en relación con las pretensiones del consumidor que:

1. Solicita la grabación telefónica.

Adjuntamos la locución contractual solicitada por [REDACTED]

2. Corrección de la facturación indebida, una vez que indica que no fue informado de haber superado el consumo anual y de la renovación del contrato.

El 8/9/2022, a petición [REDACTED], activamos el contrato de luz para el supra citado punto de suministro, por cambio de comercializadora.

El 12/7/2023, hemos emitido la factura FE23321433639183 de importe 44,32 €, donde adjuntamos una carta informando al [REDACTED] lo siguiente:

“Estimado Cliente, El próximo 11/9/2023 se renovará su contrato de electricidad para el punto de suministro con CUPS [REDACTED]. Su tarifa plana le permite evitar sobresaltos en la factura de energía, con una cuota mensual totalmente personalizada para usted. Además, puede consultar su consumo en todo momento y le avisamos si prevemos que se va a exceder en el consumo máximo anual pactado.

Le indicamos la variación entre sus condiciones económicas actuales y las que aplicarán a partir del 11.09.2023 y durante 12 meses, personalizadas en base a su histórico de consumo actual, impuestos vigentes incluidos:

- Cuota mensual (€/mes): 169,29 (actual: 39,03);
- Consumo máximo anual (kWh): 14.711,00 (actual: 2349,00);
- Precio neto final del término de potencia punta de referencia (€/kW día): 0,099284 (actual: 0,085022);
- Precio neto final del término de potencia valle de referencia (€/kWh): 0,029781 (actual: 0,015519);
- Precio neto final del término de energía de referencia (€/kWh): 0,152378 (actual: 0,171897);
- Coste anual de suministro (€/año): 2.031,48 (actual: 468,36).

Si las condiciones comunicadas no fueran de su interés podrá contactar con nosotros a través de [REDACTED] o llamar gratis al [REDACTED] para conocer nuestras ofertas actuales o bien comunicarnos la resolución del contrato sin coste alguno para usted.

Les informamos que la comunicación recibida en la factura no informa de una



## Comunidad de Madrid

modificación de precios durante la vigencia del contrato, sino que comunica los nuevos precios que serán de aplicación tras la renovación del contrato de suministro y para la nueva anualidad.

La metodología utilizada para informar al cliente de las modificaciones contractuales está estipulada por la Comisión Nacional del Mercado y de la Competencia (CNMC). Por lo tanto, el formato utilizado y la información sobre el cambio de precios enviado por [REDACTED] está de acuerdo con el procedimiento.

Con relación a, no haber sido informado de que había superado el consumo anual, les informamos que desde la factura FE22321406640442 del 14/11/2022 de importe 136,79 €, informamos al [REDACTED] lo siguiente: **“Hemos observado un cambio en su patrón de consumo y vemos que se está acercando al consumo anual máximo pactado para su Tarifa Plana Luz , pero, de forma excepcional, no traspasaremos su contrato a la tarifa de referencia y seguiremos suministrándole la energía al mismo precio hasta finalizar la vigencia actual.”** y después de haber superado el consumo anual informamos en todas las facturas hasta la renovación, el siguiente: “Hemos observado un cambio en su patrón de consumo y vemos que ha superado el consumo anual máximo pactado para su Tarifa Plana Luz , pero, de forma excepcional, no traspasaremos su contrato a la tarifa de referencia y seguiremos suministrándole la energía al mismo precio hasta finalizar la vigencia actual.”

Una vez revisado el presente expediente, consideramos que la facturación es correcta debido a que [REDACTED] fue debidamente informado de forma transparente y comprensible sobre su revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con más de un mes de antelación a su aplicación y de haber superado su consumo anual.

### 3. Cese de reclamación de una deuda indebida.

Les informamos, que constan como devolución bancaria por parte [REDACTED] las siguientes facturas:

- FE23321443936964 del 16/10/2023 de importe 175,89 €
- FE23321447060311 del 14/11/2023 de importe 175,93 €
- FE23321450279035 del 13/12/2023 de importe 175,89 €

Asimismo, y una vez que la facturación es correcta, no corresponde el cese de reclamación de deuda, una vez que no es indebida. Actualmente, [REDACTED] tiene un importe de 714,17 pendiente de pago, correspondiente a las siguientes facturas:

- FE23321443936964 del 16/10/2023 de importe 175,89 €
- FE23321447060311 del 14/11/2023 de importe 175,93 €
- FE23321450279035 del 13/12/2023 de importe 175,89 €
- FE24321457223123 del 14/2/2024 de importe 186,46 €

### 4. Reembolso de lo cobrado de más por una deuda indebida

Una vez que la facturación es correcta no corresponde refacturación ni reembolsos.

5. No incluir sus datos en Registros de Solvencia Patrimonial :Actualmente, los datos [REDACTED] no se encuentran incluidos en ningún fichero de solvencia patrimonial por parte de la compañía.

### 6. Cancelar sus datos personales de nuestros registros

En referencia a anular los datos del cliente de la base de datos de [REDACTED] les informamos de que no resulta posible otorgarle dicho derecho debido a que sus datos son necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados para el contrato de electricidad. Asimismo, les informamos de que tal y como establece el Real Decreto 1085/2015, 4 de diciembre, de Fomento de los Biocarburantes, se deben mantener durante tres años las facturas de gas y dos años las facturas de electricidad después de su emisión por si el cliente solicitase un duplicado, y la información relativa a los cobros durante trece meses, que es el plazo máximo para que el cliente devuelva



## Comunidad de Madrid

los recibos, cuando no hay una orden de domiciliación o mandato SEPA firmado.

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

1º) Se presenta el contrato, celebrado el 8.09.22. El producto contratado es tarifa plana luz, con potencia contratada 3.45, y consumo anual previsto entre 1.807 y 2.349 kw/año. En el contrato se indica: "Tarifa plana: paga lo mismo cada mes. La tarifa plana luz y tarifa plana gas consiste en la facturación de una cuota fija durante 12 mensualidades en función del consumo de luz y del consumo de gas anual estimado. **No existirá ninguna regularización a la finalización de la vigencia.** Su aplicación está condicionada a una duración del contrato de 12 meses. Para cada contrato y vigencia se establece un consumo máximo anual pactado y una cuota mensual personalizada. El consumo máximo anual pactado se calcula a partir del consumo de los 12 meses anteriores, incrementando un 30% en el caso de la luz y un 50% en el caso del gas. La cuota mensual se calcula teniendo en cuenta el consumo anual del contrato en los 12 meses anteriores y las características del suministro (potencia contratada en el contrato de luz, alquiler de contador, impuestos). En el caso de la tarifa plana luz, el importe de la cuota mensual incluye el término de potencia y de energía, así como el importe de impuesto eléctrico. **En ambos casos se incluye el importe del alquiler del contador y del impuesto (Iva).** El resto de conceptos que deban repercutirse al cliente normativamente serán facturados a parte y se adicionarán a la cuota de tarifa plana.

2º) Se presentan las siguientes facturas:

| Período             | Electricidad      | Total  | Kwh consumidos y máximo anual                                  |
|---------------------|-------------------|--------|----------------------------------------------------------------|
| 10.10.22 a 8.11.22  | 37,17             | 136,79 | De 11.09.22 a 14.11.22 consumo 2.217.<br>Máximo anual 2.349    |
| 11.06.23 a 10.07.23 | 38,32 (Iva 1,92)  | 44,32  |                                                                |
| 11.08.23 a 10.09.23 | 38,36 (Iva 1,92)  | 44,41  | De 10.09.23 a 13.09.23 consumo 0 kwh.<br>Máximo anual 14.711   |
| 11.09.23 a 10.10.23 | 170,50 (Iva 8,12) | 175,89 | De 11.09.23 a 16.10.23 consumo 886 kwh.<br>Máximo anual 14.711 |

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:**



## Comunidad de Madrid

### PRIMERA:

El consumidor plantea seis cuestiones en su reclamación:

- 1 Que aporten las grabaciones telefónicas.
- 2 Corrijan la facturación indebida.
- 3 Cese de la reclamación contra su persona de una deuda indebida,
- 4 Reembolso de lo cobrado de más por una deuda indebida,
- 5 No incluyan sus datos en registro de solvencia patrimonial y
- 6 Cancen sus datos personales de sus registros.

Solicita el consumidor en primer lugar que se envíe la grabación del contrato.

Se aporta dicha grabación. En ella se escucha al consumidor solicitando información, y la teleoperadora le indica que primero debe hacerse el cambio de titular, y después puede modificar al alza la potencia (3.45). Para ello tiene que llamar a atención al cliente, y por cada kw que suba, el precio aproximadamente será de unos 50 euros. En segundo lugar, le indica que el consumo en este domicilio era el año anterior de 1.807 kwh. Para este año se le autorizan 2.349 kwh que es un 30% más del consumo del año anterior. Para la tarifa plana le sale una cuota de 41 € (iva incluido). Lo quiere subir a 5.5, por lo que aproximadamente la variación sería de 6 o 7 euros al mes, unos 47 o 48. Al final de año no hay regularización. Si consume antes los 2.349 le avisarán y le indicarán que llegó al límite y renovarán la tarifa plana o le indicarán una nueva tarifa plana.

Pregunta si se pasa del consumo de 2.348, si para el año siguiente se lo hacen en base a lo que se ha pasado. La tarifa plana es el consumo del año anterior más el 30% para hacer el recálculo del año siguiente.

Dado que la comercializadora ha aportado la grabación del contrato y, pese a las manifestaciones del consumidor, ha facilitado la contraseña (consultaog), por lo que esta pretensión del consumidor ya ha sido concedida y cumplida por la comercializadora.

### SEGUNDA:

El consumidor reclama en segundo lugar que corrijan la facturación indebida. El consumidor fundamenta su pretensión en que no ha recibido aviso de haber superado el consumo máximo ni tampoco de la renovación de precios.

En realidad, el consumidor ha recibido dos tipos de notificaciones. Durante el transcurso de la primera anualidad, a través de la factura se le ha ido informando del consumo acumulado. Ciertamente el consumidor no vivía el año anterior en ese domicilio. Manifiesta en la conversación grabada en la contratación que ha comprado hace poco la vivienda, por lo que el consumo anual que se toma como punto de partida, no es suyo sino del anterior titular del contrato con la compañía [REDACTED] para ese punto de suministro.

Por otro lado, el consumidor manifiesta su intención de ampliar la potencia de 3.45 a 5.5, por lo que no tenía intención de consumir una cantidad tan escasa de kwh anual como ha contratado con la tarifa plana. Su límite de consumo anual era de 2.349 kwh, su contrato se firma a 8 de septiembre de 2022 y ya en el segundo ciclo de facturación, del 10.10.22 a 8.11.22, su consumo era de 2.217 kwh, por lo que también empezaron a advertirle que se había producido un cambio en su patrón de consumo. Es decir, en dos meses de consumo, ya había agotado más del 90% del máximo anual de kwh que había contratado.

Pese a todo, y tal como se había dispuesto en el contrato, la comercializadora ha continuado facturando toda la anualidad la tarifa contratada (septiembre de 2022 a septiembre de 2023), en torno a los 41 euros, más en algunos casos, los costes



## Comunidad de Madrid

regulados que debían trasladarse al consumidor y que quedaban fuera de la tarifa plana. Por lo tanto, no se le ha aplicado regularización al final de la anualidad, ni se le ha subido el precio pactado durante toda la anualidad, pese a haber superado el máximo de consumo anual pactado. No ha existido, en este sentido, una actuación reprochable de la comercializadora, sino al contrario, ha mantenido inalterable el precio pese al elevado exceso sobre el consumo anual pactado.

En segundo lugar, la comercializadora realiza la comunicación de variación anual de precios en una carta adjunta a la factura FE23321433639183 de importe 44,32 €, el 12 de julio de 2023, con una antelación de más de 30 días al inicio de su aplicación. La comunicación de modificación de precio anual no se hace a través de la factura, como menciona el consumidor, sino en una carta adjunta a la misma, en la que se indican, tal como exige el art. 44 LSE (Ley 24/2013, de 26 de diciembre del Sector Eléctrico), los nuevos precios, los precios anteriores y una estimación del coste anual de consumo conforme a los nuevos precios.

El art. 44.1.e Ley Sector Eléctrico no exige una comunicación fehaciente, ni con acuse de recibo, solo que dicha comunicación llegue a conocimiento del consumidor, que resulte informado del cambio. El precepto mencionado establece que los consumidores tienen derecho a:

*“e) 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 su aplicación 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”.*

El aviso se ha realizado en plazo, y de su lectura se desprende que es comprensible y transparente. Se ha adjuntado a una factura que el consumidor ha recibido por correo electrónico, dado que las partes acuerdan la facturación electrónica en la conversación grabada.

Cumplidas las exigencias del art. 44.1.e LSE, la modificación de precios anual es válida y, en consecuencia, también lo es la facturación realizada a partir de septiembre de 2023 en que la cuota fija se eleva a 169,29 €, y el consumo anual máximo a 14.711 kwh, resultando facturas de unos 175 €.

En definitiva, este Colegio arbitral considera que el cumplimiento de los requisitos previstos en el art. 44.1.e LSE obligan a DESESTIMAR LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR, de que se corrija la facturación, dado que es acorde a la novación anual del precio de la tarifa fija.

### TERCERA:

La desestimación de la segunda pretensión, implica a su vez la desestimación de las pretensiones tercera y cuarta del consumidor.

El consumidor solicita el cese de la reclamación contra su persona de una deuda indebida, y el reembolso de lo cobrado de más por una deuda indebida. Dado que la facturación es correcta, la comercializadora puede reclamar su pago. Durante la tramitación del expediente el consumidor ha comunicado que se le cortó el suministro eléctrico y se vio obligado a pagar las cantidades reclamadas.

Si ya ha pagado la deuda reclamada, ha cesado la reclamación de la misma. Y tal como se ha explicado en la consideración Segunda, no procede el reembolso de ninguna cantidad porque las facturas son correctas, conforme a la nueva tarifa plana (de 175 €) comunicada y que entró en vigor en septiembre de 2023.



## Comunidad de Madrid

### CUARTA:

En quinto lugar, solicita el consumidor que no incluyan sus datos en registro de solvencia patrimonial. La comercializadora manifiesta en sus alegaciones que no ha procedido a su inclusión. Y si durante el procedimiento, el consumidor ha pagado la deuda, ha desaparecido ya la posibilidad de ser incluido en un fichero de solvencia patrimonial al haber sido pagada la deuda pendiente.

### QUINTA:

Por último, solicita el consumidor que cancelen sus datos personales de los registros de la comercializadora, pero tal como ha manifestado ésta en sus alegaciones, no pueden cancelarse los datos hasta que hayan pasado los plazos necesarios.

La Disposición adicional octava, en sus apartados 2 y 3 del RD 1085/2015 de 4 de diciembre de fomento de los biocarburantes, prevé que las comercializadoras de gas o electricidad tengan a disposición de los consumidores *“los datos correspondientes como mínimo a los tres años anteriores o al periodo a contar desde el inicio de su contratación del suministro, si este es de menor duración. Los datos corresponderán con los intervalos en los que se ha presentado información frecuente sobre facturación. La forma de acceder a dichos datos por el consumidor deberá figurar con formato claro y legible en las facturas de las comercializadoras”*.

Y señala el apartado 3 que: *“En aquellos casos en que un consumidor cambie de comercializador, el anterior comercializador mantendrá el acceso de dicho consumidor a la información que le corresponda de acuerdo con los apartados anteriores, relativos al periodo en el que existió la relación contractual entre ambos, durante los dos ó tres años siguientes, respectivamente”*.

Por lo tanto, no cabe cancelar los datos del consumidor hasta que no hayan pasado los plazos indicados en la normativa. Debe pues DESESTIMARSE esta pretensión del consumidor.

### **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

**ELEVAR a ACUERDO CONCILIATORIO PARCIAL**, la solicitud del consumidor de que se aporte la grabación del contrato, que se ha cumplido durante la tramitación del procedimiento.

La **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, dado que la facturación efectuada por la comercializadora es correcta, por tratarse de la renovación anual de precios, debidamente comunicada al consumidor. No procede por lo tanto la corrección de la facturación, ni el reembolso de cantidad alguna. El consumidor ha abonado la deuda pendiente, por lo que ya ha cesado la reclamación contra su persona. También ha de desestimarse la pretensión del consumidor de que se cancelen sus datos en los registros de la comercializadora, hasta que no se cumplan los plazos señalados en la Disposición Adicional octava del RD 1085/2015.

El Colegio **NO SE PRONUNCIA** sobre la inclusión del consumidor en ficheros de insolvencia patrimonial, porque no se ha producido la misma y porque el consumidor ha pagado la deuda durante la tramitación del procedimiento.



## Comunidad de Madrid

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar señalado al principio.

Madrid, 27 de noviembre de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

[Redacted signature]