



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08773.8/2023

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

En Madrid, a 06 de mayo de 2024 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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:

En enero de 2022 contraté con esta compañía, una Tarifa Única. En la contratación entre otras cosas, me informaron que esta tarifa estaría en vigor durante dos años y así me lo confirmaron mediante un correo electrónico que adjunto.

Sin embargo, en este pasado mes de mayo y sin previo aviso, me incrementaron la tarifa cerca de un 120%. Llamé al departamento de quejas y reclamaciones de la compañía y generaron mi reclamación con el nº [REDACTED] que se supone, está grabado por la compañía. A los pocos días contestaron:

"De acuerdo a la documentación disponible y tras el análisis que hemos realizado, te comunicamos que tal y como se indica en el punto 6 de las condiciones generales de tu contrato y según la normativa vigente, hemos actualizado los precios de tu tarifa debido a la situación de los mercados de la energía. Dicha actualización se comunicó en tu factura con una antelación mínima previa de 30 días, ofreciéndote la posibilidad de rescindir tu contrato sin penalización en caso de estar en desacuerdo." Adjunto correo de contestación.

Resulta curioso que en este año han bajado muy sustancialmente los precios de la energía, frente a los del pasado año, este motivo argumentado es totalmente ambiguo y parece una excusa sin fundamento. Además, es curioso que consiguiera reducir mi consumo en algún periodo, tal y como me reconoce la empresa y premiándome por ello, adjunto correo con este hecho.

Por otra parte, es ABSOLUTAMENTE FALSO, que me comunicaran nada en ninguna factura, tal y como pruebo con el envío de todas y cada una de las facturas emitidas por esa compañía desde la contratación del servicio.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

En otro orden, en diciembre del pasado año 2022, emitieron una factura en la cual me cobraban el servicio de [REDACTED], de todo el año, pero además me la cobraron por duplicado, por ello hice una reclamación, mediante un correo electrónico que adjunto, respondiéndome que me dirigiera a [REDACTED] (adjunto correo de contestación "Gmail - Resolución del caso [REDACTED]", así lo hice por teléfono, me lo reconocieron, pero no han procedido a ningún tipo de abono y han pasado casi seis meses".

Solicito:

- Que respete la compañía el compromiso adquirido en la contratación y confirmado por ellos mismos, de las condiciones iniciales durante el período de dos años.
- Que regularice y se me abone el importe cobrado de más por este cambio en la tarifa no comunicada en tiempo y forma, hasta la fecha de resolución de esta reclamación.
- Que se me abone el importe del servicio de [REDACTED] que duplicaron en la factura mencionada de diciembre del 2022, ya que el emisor de la factura es [REDACTED] SAU.
- Que se me indemnice por las horas empleadas en la presente reclamación, así como en las efectuadas en la compañía.
- Que se sancione a esta empresa, por su actividad arbitraria y que entiendo es irregular y engañosa por definirlo suavemente.

En escrito fechado en agosto de 2023, solicita el consumidor: "Que se mantenga el compromiso adquirido por escrito en la contratación, que se me devuelvan los importes cobrados de más y que siguen llegando en la actualidad, ya que al no haber comunicación de la modificación de la tarifa, debe seguir la tarifa original. Que [REDACTED] y naturalmente [REDACTED] que es quién emite la factura, me devuelva los importes duplicados que a fecha de hoy no ha realizado".

2. La reclamada presenta alegaciones (11.08.23), que se resumen en las siguientes:

"La renovación de su cuota anual en su contrato [REDACTED] de tarifa única, se ha actualizado debido al consumo realizado y la actualización por IPC.

Según lo anterior, les comunicamos que la primera cuota fue calculada, en base a un consumo estimado que era de 2.955 kWh/año, y con la renovación se ha realizado en función al consumo realizado de 9.421 kWh/año, por lo tanto, observamos que ha triplicado su consumo.

Asimismo, a partir del 1 de enero de 2023 los precios de su tarifa con [REDACTED] se han actualizado trasladando las variaciones reguladas en la Resolución de 15 de diciembre de 2022 de la CNMC por la que se establecen los valores de los peajes de acceso de electricidad (BOE 22-12-2022), en la Orden TED/1312/2022 de 23 de diciembre por la que se establecen los precios de los cargos y diversos costes regulados del sistema eléctrico (BOE 29-12-2022), y en la Resolución de 15 de diciembre de 2022 de la CNMC por la que se establece la cuantía de retribución del operador del sistema eléctrico (BOE 26-12-2022), tal como se comunica en la factura [REDACTED]. El contrato ha sido modificado "tal como indica en las condiciones generales de su contrato, punto 6".

*[REDACTED] podrá modificar las Condiciones del presente Contrato previa comunicación al Cliente con una antelación de 30 días naturales a la fecha efectiva de la modificación.... No tendrán la consideración de modificaciones las motivadas por disposiciones legales o reglamentarias de cualquier índole relacionadas con las condiciones de prestación, así como por la interpretación judicial o administrativa de dichas disposiciones o de las ya existentes a la fecha del Contrato, o la actualización de los parámetros de un producto como consecuencia de la actualización por IPC y las variaciones al alza o la baja en los peajes de acceso y cargos y otros valores regulados siendo trasladadas al Cliente en la medida en que le resulte de aplicación."*

Por otro lado, les informamos que, [REDACTED] ha decidido crear una nueva sociedad,



## Comunidad de Madrid

especializada en la comercialización y entrega de productos y servicios energéticos, con el objetivo de mejorar los servicios y la calidad de entrega al cliente.

nace por tanto como una escisión de quedándose esta última exclusivamente como comercializadora de electricidad y gas. Una vez informados del nuevo escenario, les informamos de 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 traslado de su reclamación a que nos indica que, debido a una incidencia, los periodos comprendidos del 14/01/2022 al 26/12/2022 fueron duplicados.

Nos confirman que han procedido a anular los periodos duplicados y que dicho importe ha sido devuelto junto con la factura de energía.

En alegaciones presentadas el 26 de marzo de 2024, la reclamada se reitera en las efectuadas en agosto de 2023.

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

1.- Se presenta correo electrónico de de 16.01.2022, en el que se indica en letras rojas y de gran tamaño: Única te da una solución única. Precio garantizado durante dos años. También disfrutarás de una cuota gratis de luz y/o gas cada año y para siempre.

2.- Se presenta correo electrónico de 16 de enero de 2023 en el que se informa de que en la próxima factura el consumo de energía es de 0 €.

3.- Se presenta correo electrónico de de 6.06.2023, en el que se indica que: "De acuerdo a la documentación disponible y tras el análisis que hemos realizado, te comunicamos que tal y como se indica en el punto 6 de las condiciones generales de tu contrato y según la normativa vigente, hemos actualizado los precios de tu tarifa debido a la situación de los mercados de la energía. Dicha actualización se comunicó en tu factura con una antelación mínima previa de 30 días, ofreciéndote la posibilidad de rescindir tu contrato sin penalización en caso de estar en desacuerdo".

4.- Se presenta correo de de 20.02.2023 en que se felicita al consumidor por haber reducido un 11,20% el consumo de luz respecto a su consumo de referencia. E indica, por haber sido tan sostenible en tu consumo además de obtener tu recompensa de 5,10 €, te premiamos con un bonus extra de 2,17 €.

5.- Se presenta factura de 10.10.22 a 10.11.22, en la que se factura la tarifa única 68,67 € al que se le resta un extra de -1,05 € y se cobran 57,90 € de Servicios por lo que el total de la factura asciende a 125,52 €. En el desglose de la factura se cobran 22 mensualidades de *Ligth Protection 360* correspondientes al año 2022, duplicando los meses de febrero, marzo, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, a precios de 2,06 o 2,07. También el contrato *Electric proration* factura dos veces el período del 14 al 31 de enero de 2022 (precio 1,20)

6.- La reclamada presenta factura de 10.01.23 a 10.02.23, en la que se indica en el apartado de detalle de la factura (en la página 2 de 3)

"A partir del 1 de enero de 2023 los precios de su tarifa con se han actualizado trasladando las variaciones reguladas en la Resolución de 15 de diciembre de 2022 de la CNMC por la que se establecen los valores de los peajes de acceso de electricidad (BOE 22-12-2022), en la Orden TED/1312/2022 de 23 de diciembre por la que se establecen los precios de los cargos y diversos costes regulados del sistema eléctrico (BOE 29-12-2022), y en la Resolución de 15 de diciembre de 2022 de la CNMC por la que se establece la cuantía de retribución del operador del sistema eléctrico (BOE 26-12-2022).

En este contrato no se paga en función de la potencia contratada ni del consumo



## Comunidad de Madrid

realizado, por lo que no le corresponde precio ni importe de término de potencia / fijo ni de término de energía / variable”.

7.- Se presenta factura de 10.02.23 a 28.02.23, por importe de tarifa única: 44,13 € -4,80 € de extras, lo que hace un total de 39,33 € y 2,50 € de Servicios de [REDACTED]. Se presenta la factura de 28.02.23 a 10.03.2023, por sólo 10 días, con resultado de -6,39 €.

8. El consumidor presenta otra serie de facturas previas a la subida de tarifa:

- De 10.07 a 10.08.2022, con importe de luz de 68,67 -1,18 de extras, total 67,49 €.
- De 10.08.22 a 10.09.22, con el mismo importe de 68,67 y mismo coste total de 67,49 €.
- De 10.09 a 10.10.22: con importe de luz de 68,67 -1,09 de extras, total 67,58 €.
- De 10.11 a 10.12.22 con importe de luz de 68,67 -0,97 de extras, total 67,70 €. Por servicios [REDACTED] incluyen 1,05 €.
- De 10.12.22 a 10.01.23: con importe de luz de 68,67 -2,32 de extras, total 66,35 €. Incluye 3,95 € de Servicios [REDACTED]

9.- Se presentan las facturas del período reclamado, una vez que se produce el cambio de tarifa:

- De 10.03.23 a 10.04.2023, con tarifa Única 160,69 + 1,92 de extras, y total de 162,61, más servicio de [REDACTED] 2,50 €.
- De 10.04.23 a 10.05.23, con tarifa única 160,68 + 1,03 extras, total 161,71, más servicio de [REDACTED] 2,50 €.
- De 10.05.23 a 10.06.23, con tarifa de 160,69, sin extras. Y devolución de Servicio [REDACTED] -26,45 €.
- De 10.06.23 a 10.07.23: con tarifa de luz 160,69 y extras 0,44, total 161,13 € más servicio de [REDACTED] 2,50 €.
- De 10.07.23 a 10.08.23. Tarifa 160,69. No hay extras, pero incluye alquiler de contador.
- De 10.08.23 a 10.09.23. Tarifa 160,69. No hay extras, pero incluye alquiler de contador.
- De 10.09.23 a 10.10.23. Tarifa 160,69. No hay extras, pero incluye alquiler de contador.
- De 10.10.23 a 08.11.23. Tarifa 150,31 y -0,11 de extras.

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 consumidor realiza varias pretensiones que vamos a ir analizando en las sucesivas consideraciones:

- 1 - Que respete la compañía el compromiso adquirido en la contratación y confirmado por ellos mismos, de las condiciones iniciales durante el período de dos años.
- 2 - Que regularice y se le abone el importe cobrado de más por este cambio en la tarifa no comunicada en tiempo y forma, hasta la fecha de resolución de esta reclamación.
- 3 - Que se le abone el importe del servicio de [REDACTED] que duplicaron en la factura mencionada de diciembre del 2022, ya que el emisor de la factura es [REDACTED] SAU.
- 4 - Que se le indemnice por las horas empleadas en la presente reclamación, así como en las efectuadas en la compañía.
- 5 - Que se sancione a esta empresa, por su actividad arbitraria y que entiendo es irregular

## Comunidad de Madrid

y engañosa por definirlo suavemente.

Con respecto a la 5ª pretensión, el sistema arbitral en general, y concretamente el Colegio arbitral que resuelve este expediente carece de competencias sancionadoras. Para ello, debe darse traslado al servicio de inspección. Por lo tanto, al carecer de competencias, el Colegio arbitral NO PUEDE ENTRAR A CONOCER dicha pretensión.

### SEGUNDA:

Solicita el consumidor que se respete el compromiso contractual de mantener las condiciones iniciales durante dos años. Y vinculado a esto, que se regularice y se le abonen los importes cobrados de más por el cambio de tarifa.

La reclamada considera que la modificación contractual debe ser aplicada por dos motivos: con base en la cláusula 6ª de las condiciones generales del contrato, y porque se preavisó al consumidor en la factura. Ninguna de estas afirmaciones puede ser compartida por el Colegio arbitral:

La segunda de ellas, porque con la factura indicada y aportada por la reclamada no se indica un cambio tarifario, sino la actualización de los costes regulados administrativamente que se han trasladado al consumidor desde enero de 2023 (Véase el apartado 8º de los hechos probados).

Y la primera y fundamental: Considera la reclamada que la condición general 6ª le permite modificar unilateralmente el contrato. No se ha aportado el contrato al expediente, por lo que el Colegio no ha podido enjuiciarlo por sí mismo. Pero incluso, aunque la Condición General 6ª le permitiera modificar unilateralmente el precio de la tarifa única, ello puede darse en las renovaciones posteriores al plazo inicialmente pactado por las partes. En el correo enviado por la propia comercializadora en enero de 2022, se indica en letras grandes de color rojo que la tarifa única tiene un “precio garantizado durante dos años”. Tal como dispone el art. 61.2 TRLCU, *“El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”*. Se había ofrecido un precio garantizado con la tarifa única durante 2 años, por lo que este plazo debe ser respetado. Nada obsta, para que más allá de esos dos años se actualice la tarifa única, pero durante esos dos años, aun tratándose de un contrato anual que tuviera que ser renovado (lo cual no hemos podido comprobar por no disponer del ejemplar del mismo), debe mantenerse la tarifa pactada.

Y en el mismo sentido, operando el correo electrónico como contenido que podría considerarse una cláusula particular, esta deviene aplicable preferentemente sobre la condición general 6ª, por tratarse de una cláusula particular, y más beneficiosa que dicha condición general, en aplicación del art. 6.1 LCGC: *“Cuando exista contradicción entre las condiciones generales y las condiciones particulares específicamente previstas para ese contrato, prevalecerán éstas sobre aquéllas, salvo que las condiciones generales resulten más beneficiosas para el adherente que las condiciones particulares”*.

Por lo tanto, el Colegio arbitral RESUELVE a este respecto la **ESTIMACIÓN** de la pretensión del consumidor, decidiendo que deben rehacerse todas las facturas en las que se incrementó el precio de la tarifa única, volviendo a emitirlas por importe mensual de 68,67 € más o menos los extras que hubiera en cada una de ellas. Sólo se permite añadir a la tarifa pactada, de 68,67 € los extras consistentes en el coste del tope de gas y el ajuste de variación de las regulatorias. En dicha tarifa de 68,67 € ya estaba incluido el impuesto eléctrico, el Iva y el alquiler de contador, por lo que no pueden facturarse a mayores sobre la cuota pactada como tarifa global.

## Comunidad de Madrid

Dado que a requerimiento del Colegio, el consumidor ha presentado todas las facturas en que se aplicó la subida de tarifa desde marzo de 2023 hasta noviembre de 2023 en que se produjo la baja del servicio, este Colegio procede al recálculo de las mismas, para determinar el importe que debe ser restituido al consumidor. Se excluye de las mismas el importe del servicio de [REDACTED]

| Período        | Importe cobrado | Tarifa única | Extras  | Diferencia |
|----------------|-----------------|--------------|---------|------------|
| 13.03 a 10.04  | 162,61 €        | 68,67 €      | 1,92 €  | -92,02 €   |
| 10.04. a 10.05 | 161,71 €        | 68,67 €      | 1,03 €  | -92,01 €   |
| 10.05 a 10.06  | 160,69 €        | 68,67 €      | 0       | -92,02 €   |
| 10.06 a 10.07  | 161,13 €        | 68,67 €      | 0,44 €  | -92,02 €   |
| 10.07 a 10.08  | 160,69 €        | 68,67 €      | 0       | -92,02     |
| 10.08 a 10.09  | 160,69 €        | 68,67 €      | 0       | -92,02     |
| 10.09 a 10.10  | 160,69 €        | 68,67 €      | 0       | -92,02     |
| 10.10 a 08.11  | 150,31 €        | 64,09 €      | -0,11 € | -86,33 €   |
|                |                 |              |         | -730,46 €  |

La comercializadora debe restituir al consumidor la cantidad de **730,46 €** que le facturó de más al haber cambiado indebidamente la tarifa, sin respetar el compromiso de precio fijo durante dos años.

### TERCERA:

En cuanto a la restitución de los importes duplicados en el Servicio de mantenimiento eléctrico, ciertamente desde febrero de 2021 Endesa excluyó de su oferta de adhesión a arbitraje los asuntos relacionados con [REDACTED] por lo que siendo el contrato posterior a dicha fecha (enero de 2022) y habiendo sido excluido de arbitraje, el Colegio no tiene competencia para entrar a conocer dicha cuestión. En las facturas aportadas se ha observado que en la factura de 10.05.23 a 10.06.23, se le reintegra al consumidor la cuantía de -26,45 € por los Servicios de [REDACTED]. No obstante, si el consumidor considera que no se le ha devuelto la cantidad oportuna podrá acudir, en su caso a la vía judicial, dado que está excluido de sometimiento a arbitraje.

### CUARTA:

En cuanto a la indemnización por las horas empleadas en esta reclamación, aunque el art. 1101 CC prevé la indemnización de daños ocasionados por el cumplimiento defectuoso o incumplimiento de un contrato, el daño debe ser existente y probado, y en este procedimiento no se ha aportado prueba alguna del daño causado, ni se ha aportado prueba de las "horas" utilizadas para instar esta reclamación.

### 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 PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR,**

El Colegio **NO ENTRA A CONOCER** ni la pretensión relativa a la devolución de los importes por parte de [REDACTED], dado que tal asunto está excluido de la Oferta de Sometimiento a Arbitraje de [REDACTED] ni tampoco la solicitud de sancionar a la empresa por este comportamiento de emisión duplicada de conceptos en las facturas.



## Comunidad de Madrid

**SE ESTIMA** la pretensión del consumidor, relativa a la aplicabilidad de la tarifa única sin modificación: El Colegio ha recalculado las facturas en las que se incrementó el precio de la tarifa única, considerando como importe mensual la tarifa única de 68,67 € más o menos los extras que hubiera en cada una de ellas.

Tras el recálculo efectuado de las facturas de los períodos comprendidos entre 10.03.23 y 08.11.23, la comercializadora debe restituir al consumidor la cantidad de **730,46 €** que le facturó de más al haber cambiado indebidamente la tarifa, sin respetar el compromiso de precio fijo durante dos años.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

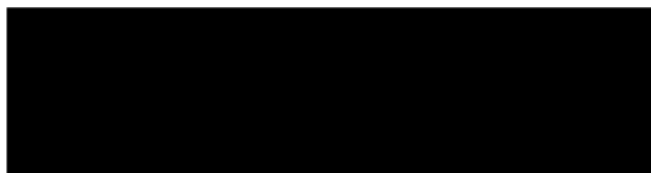
Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

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, 07 de mayo de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

