



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10128.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 03 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:
"En octubre de 2022 se firmó el contrato de suministro de gas aplicando tarifa regulada, sin embargo las facturas emitidas por [REDACTED] en noviembre de 2022, enero 2023, marzo 2023, abril 2023, se ha utilizado la tarifa de mercado libre.
En mayo se facturan servicios por 111,54 € importe incorrecto ya se viene cargando importe fraccionado en cada factura emitida, sin que se especifique el motivo de esta factura.

SOLICITA:

Que se recalculen las facturas a tarifa regulada desde la firma del contrato en octubre de 2022.

Que se corrija la factura por servicios de mayo de 2023.

Que se determine la cuantía a compensar.

En escrito aclaratorio incluye más información necesaria para la resolución del expediente:

1. En septiembre-octubre de 2022, previa solicitud presentada de cambio de tarifa libre a regulada tanto en electricidad como en gas, se firmaron los contratos correspondientes a dicho cambio. En octubre de 2022, enviándose el ejemplar para la empresa y conservando el del cliente. En relación con el contrato de electricidad, a partir de dicha fecha se produjo el cambio de contrato y la tarifa aplicada ha venido siendo la tarifa regulada. Sin embargo, respecto el contrato de gas, no se ha producido tal cambio de contrato y aplicación de tarifa regulada. A pesar de que se hicieron ambos cambios contractuales de la misma forma y al mismo tiempo.

2. En la factura de noviembre del gas, primera factura posterior al nuevo contrato de

Comunidad de Madrid

65,92 €, como el importe no era muy alto, no advertí que el cambio de tarifa no se había producido. Sin embargo, en la factura de enero de 2023 de 595 € al mirar esta con detenimiento por su importe, advertí esta circunstancia.

3. En enero de 2023, ante la imposibilidad de aclarar telefónicamente esta situación, me dirigí presencialmente a la oficina de [REDACTED] no recibiendo explicación o justificación sobre la nueva aplicación del nuevo contrato. Simplemente que no se había producido efectivamente el cambio de contrato. Solicité de nuevo el cambio de tarifa libre a regulada, se me remitió contrato al respecto que devolví firmado de forma similar a la vez anterior.

Se devolvió el pago bancario de la factura de enero.

4. En febrero 2023 se presentó escrito remitido por correo certificado, en el que se reclamaba el cambio inmediato, a la tarifa regulada.

5. En marzo se recibe nueva factura correspondiente a consumo del periodo de enero a marzo por un importe de 630 €, aplicando también tarifa de mercado libre. Sin que se tuviesen en cuenta los cambios de contrato firmados en octubre de 2022 y enero de 2023. Después de nuevas conversaciones telefónicas, se presentó de forma presencial nueva reclamación en otra oficina de [REDACTED]

6. Hoy la factura de marzo de 630 € también fue devuelta en el Banco, estando pendiente de pago.

7. Desde el mes de febrero se han recibido diversas cartas de [REDACTED] advirtiéndome que en caso de impago de las facturas, se procederá al corte de suministro de gas en mi domicilio. Sin embargo, no he recibido ninguna contestación o explicación a mis reclamaciones presentadas.

Ante estas amenazas, mediante el servicio telefónico se acordó fraccionar el pago y la factura de enero por importe de 594,94 € en diversos plazos. Hasta la fecha se han pagado de esa factura un importe total de 309,20 € en pagos de 118,72; 95,24 y 95,24.

8. En abril se recibe una carta con fecha 20 de abril, [REDACTED] envía un nuevo contrato firmado para cambio de tarifa libre a regulada. En esta ocasión se ha producido efectivamente el cambio de contrato a partir de esa fecha, 20 de abril de 2023. Se han recibido facturas de consumo de gas correspondientes a periodos anteriores al nuevo contrato, una con fecha de emisión, 27 de abril por importe de 221,68 €, aunque con posterioridad se recibió una factura de rectificación de -181,53. Resultando un importe de 40,15 que fue pagado y otra con fecha de emisión 3 de mayo de 111,54 € por servicios que se encuentra impagada, dado que estos servicios ya se vienen cargando de forma fraccionada en cada una de las facturas emitidas.

FACTURA	EMISIÓN	IMPORTE	ESTADO
14094	22.11.22	65,92	Pagada
32600	19.01.23	594,94 (309,20 pagos parciales)	Impagada parcialmente (285,74)
1183	20.03.23	630,33	Impagada
38611	27.04.23	221,68	Pagada 40,15 (221,68-181,53)
1171	03.05.23	111,54 (servicios)	Impagada
1417	19.05.23	-181,53	Aplicada al pago 38611

[REDACTED] en su escrito de contestación de 27 de junio, establece un importe pendiente de pago de 1027,61 € correspondientes a 3 facturas que relaciona y que figuran impagadas en la tabla anterior. Debe indicarse que en la fijación de dicho importe no se ha tenido en cuenta:

- La no aplicación de tarifa, regulada desde octubre de 2022, fecha del cambio de

Comunidad de Madrid

contrato a todas las facturas emitidas desde dicha fecha.

- La factura de servicios de 3 de mayo, importe 111,54 €, resulta incorrecta, puesto que en cada una de las facturas emitidas en ese periodo octubre 22 a mayo 23, ya se viene cargando todas ellas un importe por estos servicios.

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

“La consumidora manifiesta su disconformidad con respecto al retraso de cambio de comercializadora para el suministro de gas situado en la calle [REDACTED] A de Madrid tras gestionar su activación de contrato con comercializadora regulada. Refiere que solicita alta de contrato con otra comercializadora en octubre del 2022. El 19/4/2023 inactivamos el contrato de suministro de gas de referencia por cambio de comercializadora saliente a solicitud de [REDACTED]. (en adelante “la distribuidora”). Comprobamos que no constan solicitudes previas a la fecha para realizar la gestión de inactivación, por lo que el retraso ocurrido no es responsabilidad de [REDACTED]. Actualmente la cliente cuenta con un importe pendiente de pago de 932,37€, correspondiente a la factura [REDACTED] de importe 630,33 €, la factura [REDACTED] 1 de importe 111,54 € correspondiente a servicios de mantenimiento y el importe de 190,50€ correspondiente al importe parcial la factura de consumo [REDACTED] de importe 566,22€.

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

- Se presenta carta de 7 de octubre de 2022 de la comercializadora regulada del Grupo [REDACTED] Para indicar que en esa fecha se le envía copia del contrato suscrito para que lo pueda conservar. Y solicitan que devuelva el ejemplar a la comercializadora regulada firmado, adjuntando una fotocopia del DNI. El contrato tiene número [REDACTED] Y tiene fecha de solicitud, septiembre de 2022.
- Se presenta carta de 24 de enero de 2023, en el que de nuevo le informan que ha contratado gas natural con la comercializadora regulada del [REDACTED]

- Se presentan las siguientes facturas:

- Nº factura [REDACTED] con fecha de emisión, 21.11.2022 y período de consumo de 11.10.22 a 11.11.22. Importe 65,92 €. El consumo de gas es de 243 kwh a un precio de 0,158632 €/kwh. Por el servielectric y el Servigas se abonan 14,32 (Iva incluido)
- Nº factura [REDACTED] de fecha 19.01.23 y consumo de 12.11.22 a 13.01.23. Con un importe de 594,94 €

- El precio del gas en mercado regulado en TUR2 era de:
Octubre 2022: precio término fijo 9,52 €/mes. Precio término variable 0,0607 €/kwh
Enero 2023: precio término fijo 9,52 €/mes. Precio término variable 0,0675 €/kwh
Abril 2023: precio término fijo 9,48 €/mes. Precio término variable 0,0419 €/kwh.

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:



Comunidad de Madrid

La reclamación se centra en las facturas emitidas entre noviembre de 2022 y abril de 2023 porque tras solicitar el cambio de la comercializadora libre de [REDACTED] a la regulada del mismo grupo, no se ha efectuado el cambio de contrato en el gas, aunque sí se llevó a cabo el de suministro de luz. Y junto a ello, se reclama por una factura global por servicios.

La consumidora ha firmado hasta en dos ocasiones (7 de octubre y 24 de enero) el contrato para cambiar del mercado libre al regulado con las dos empresas del grupo [REDACTED]. Ciertamente se trata de dos empresas diferentes, aunque pertenecientes al mismo grupo empresarial, pero ha quedado demostrado que la consumidora ha realizado tres veces la gestión de cambio de la comercializadora libre al mercado regulado. La pasividad e inactividad de la comercializadora en facilitar el cambio entre empresas de su propio grupo empresarial no puede repercutir en un daño a la consumidora, derivado de mantener su contrato en vigor, impidiendo el cambio ya firmado al mercado regulado. Por ello, deben corregirse las facturas aplicando los precios del mercado regulado, para determinar el daño que se ha causado al consumidor por la negligencia en la comercializadora para permitir el cambio de la consumidora a la comercializadora del grupo [REDACTED] del mercado regulado. No se trata de responsabilidad extracontractual (excluida de la oferta limitada a arbitraje), sino de responsabilidad contractual, derivada de la no finalización a tiempo del contrato, cuando hasta en dos ocasiones se había firmado el cambio de comercializadora a la propia del mercado regulado de [REDACTED]. La negligencia de la comercializadora en la prolongación del contrato, obliga en aplicación de lo dispuesto en el art. 1101 y 1106 CC a indemnizar los daños ocasionados. En consecuencia deben aplicarse a las facturas los precios del mercado regulado, para compensar la diferencia de precios que habría tenido la consumidora si el cambio de contrato se hubiera realizado la primera vez que se solicitó.

Revisemos y calculemos la diferencia en las facturas:

Período	Término fijo	Consumo	Alquiler Contador +IHC	Total
11.10.22 a 11.11.22	32 días = 11,33	243 kwh $243 \times 0,158632 = 38,55$	0,61+ 0,57	49,13
	$32 \times 0,32 = 10,24$	$243 \times 0,0607 = 14,75$		
DIFERENCIA	1,09	23,8		34,89
12.11.22 a 13.01.23	63 días = 22,31	3370 kwh x $0,158632 = 534,59$	1,20+ 7,89	539,26
	$63 \times 0,32 = 20,16$	$3370 \times 0,0675 = 227,48$		
DIFERENCIA	2,15	307,11		309,26
14.01.23 a 14.03.23	60 días = 21,25	3622 kwh x $0,158632 = 574,57$	1,14+ 8,48	576,71
	$60 \times 0,32 = 19,20$	$3622 \times 0,0675 = 244,49$		
DIFERENCIA	2,05	330,08		332,13
15.03. a 19.04.23	17 días = 6,02 19 días=6,71 TOTAL: 12,73	571 kwh x $0,158632 = 90,58$ 644 kwh x $0,1558566 = 102,12$	0,69+ 2,84	199,32



Comunidad de Madrid

		TOTAL 192,70		
	17 X 0,32=5,44 19X0,316=6,0 TOTAL 11,44	571X0,0675=38,54 644X0,0419=26,99 TOTAL: 65,53		
DIFERENCIA	1,29	127,17		128,46

Revisemos cada una de las cuatro facturas, para ver sus resultados finales:

Período	Término fijo	Consumo	Alquiler Contador +IHC	Total + IVA	TOTAL
11.10.22 a 11.11.22	11,09	14,75	0,61+0,57	27,02+1.35	28,37
12.11.22 a 13.01.23	20,16	227,48	1,20+7,89	256,73+12,84	269,57
14.01.23 a 14.03.23	19,20	244,49	1,14+8,48	273,31+13,67	286,98
15.03. a 19.04.23	11,44	65,53	0,69+2,84	80,5+ 4,03	84,53

- 1) Factura de 11.10.22 a 11.11.22. El total de la factura fue de 65,92 y está abonada por la consumidora. El cálculo actual sería de 28,37 de gas (IVA incluido) y 14,33 de servicios, lo que hace un total de 42,70. Como la consumidora abonó los 65,92, de esta factura hay un crédito a favor de la consumidora por importe de **23,22 €**.
- 2) Factura de 12.11.22 a 13.01.23, por importe de 594,94 €. El recálculo actual sería de 269,57 €, Iva incluido + 28,72 de servicios complementarios, lo que hace un total de 298,29 €. Esta factura había sido abonada parcialmente en la cuantía de 309,20 €, por lo que la diferencia arroja un crédito a favor de la consumidora: 298,29 -309,20= **10,91 €**.
- 3) Factura de 14.01.23 a 14.03.23, por importe de 630,33. El recálculo actual sería de 286,98 de gas (IVA incluido) y 24,78 de servicios, lo que hace un total de **311,76 €**. Como esta factura estaba impagada, se adeuda totalmente esta cantidad.
- 4) Factura de 15.03 a 19.04.23, por un importe inicial de 221,68 €. El importe recalculado de esta factura es de 84,53 € (IVA incluido) más 12,39 € de servicios, lo que hace un total de 96,92 €. Como la factura estaba abonada, habiendo pagado la diferencia con respecto a la factura correctora de 181,53 más el pago de 40,15 €, surge un derecho de crédito a favor de la consumidora por importe de 221,68-96,92=**124,76 €**.

Por lo tanto, sumando y restando las cantidades a favor de la empresa y de la consumidora, la deuda definitiva es de 311,76 -23,22 -10,91-124,76= **152,87 €** a favor de la comercializadora.

SEGUNDA:

El segundo motivo de reclamación de la consumidora viene dado por una factura por importe de 111,54 € por el servigas complet. Esta factura no está abonada y forma parte de la cuantía reclamada por la comercializadora. Se ha facturado esta cuantía por haber dado de baja el contrato con carácter previo al mismo, pero facturar el resto del importe anual sin haber prestado el servicio, es considerado una cláusula abusiva en el art. 87.6



Comunidad de Madrid

TRLCU, que dispone que: *“Las estipulaciones que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor y usuario en el contrato, en particular en los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, (...), cual es el caso de las que prevean (...) la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, **el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente**, la atribución al empresario de la facultad de ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados”*.

En aplicación de este precepto, 87.6 TRLCU se debe declarar abusiva esta cláusula y decretar la nulidad de la factura emitida por la parte de los servicios no prestados del contrato anual. Procede por lo tanto anular la factura de 111,54 € girada por el [REDACTED]

TERCERA:

La reclamada ha realizado reconvencción por importe pendiente de pago de 932,37 €, correspondiente a la factura [REDACTED] de importe 630,33 €, la factura [REDACTED] de importe 111,54 € correspondiente a servicios de mantenimiento y el importe de 190,50€ correspondiente al importe parcial la factura de consumo [REDACTED] de importe 566,22 €. Como hemos señalado la factura de 111,54 se declara nula por el Colegio Arbitral por estimar que se genera en ejecución de una cláusula abusiva al facturar la parte pendiente de la anualidad de un contrato complementario de servicios [REDACTED] que no se ha prestado realmente por la parte que resta del año, en aplicación del art. 87.6 TRLCU. Las otras dos facturas se han recalculado conforme a los precios que deberían haberse aplicado si no se hubiera entorpecido el cambio de comercializadora al mercado regulado. Tras el recálculo efectuado, se **ESTIMA PARCIALMENTE LA RECONVENCIÓN DE LA RECLAMADA**, reajustando la deuda pendiente, conforme a los cálculos realizados en la Consideración Primera a la cantidad de **152,87 €** a favor de la comercializadora. La consumidora ha de abonar esta cantidad en el plazo de 30 días desde la notificación del presente laudo arbitral por cualquier medio admitido en derecho, indicando en todo caso, sus datos y el número de expediente del presente laudo arbitral.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho/equidad:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, relativa al recálculo de las facturas de conformidad con los importes del mercado regulado, dada la reticencia de la comercializadora en efectuar el cambio de contrato a la comercializadora regulada, que llegó a ser firmado en tres ocasiones diferentes.

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA**, reajustando la deuda pendiente a la cantidad de **152,87 €** a favor de la comercializadora.

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,

Comunidad de Madrid

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.

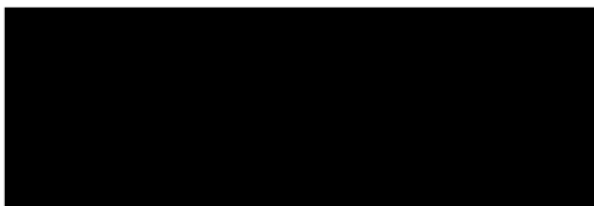
En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 05 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

