



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10740.8/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 17 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.

VOCAL:

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 representante de la consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

[REDACTED] ha cambiado el contrato a mis padres sin aviso previo, sin un acuerdo previo de condiciones contractuales sobre tipo de tarifa, número de Kwh anuales contratados y precio tarifa/mes. Pasan de una tarifa plana en 2022 de 12.000 Kwh por un importe de 68 €, a una tarifa que [REDACTED] define como "personalizada" con un consumo máximo anual "pactado" de 18.266 Kwh y con un importe de 169,42 € + IVA. Esto supone un incremento de precio del 273% sobre la tarifa de 2022.

SOLICITA:

Que [REDACTED] mantenga el contrato del año 2022 en vigor y abone la diferencia facturada entre los meses enero a abril de 2023 por falta de comunicación y acuerdo de nuevas condiciones.

No estamos de acuerdo ni en el nuevo importe mensual facturado (169,42€ + IVA) ni en el cálculo anual de Kwh que han realizado puesto que, desde el año 2018 mis padres han tenido contratada una tarifa de 12.000 Kwh anuales donde su consumo siempre ha sido inferior y así ha sido reconocido por [REDACTED] bonificándoles con la primera cuota gratis del año siguiente. Solamente en el año 2022 exceden los 12.000 Kwh llegando a ser su consumo de 12.253 Kwh tal y como comunica [REDACTED]. Rogamos dejen de proceder con prácticas abusivas sobre personas mayores como las ya acontecidas:

- Después de comunicarles la intención de darnos de baja por no poder afrontar esa cuota, emiten una nueva factura el 25/04/2023 por un importe de 868,26€ sin saber a qué se debe. Procedemos a la devolución del cargo en el banco. [REDACTED] sorprendentemente anula la factura el 30/05/2023 sin explicación alguna y vuelve a emitir una nueva por importe de 536,47€ que nuevamente devolvemos por no estar de acuerdo.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Cuantía reclamada 451,16 €.

En escrito de 15.09.23, la consumidora Solicita que:

“Sean reajustadas las facturas emitidas sin previo aviso por teléfono tal y como habíamos previamente por lo que no validamos la cuota facturada por [REDACTED] en estas condiciones y procedan a facturar a razón de 68 €/mes y no 177 €/mes como han estado haciendo. Además del abono de las siguientes facturas en concepto de penalización por incumplimiento del contrato”.

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

“La reclamante solicita: 1. Mantener el contrato del 2022. 2. Abonar la diferencia facturada entre los meses de enero a abril de 2023. 3. Dejar de proceder con prácticas abusivas. 4. Explicación de las facturas de 868,26 € y 536,47 €”

1. “Mantener el contrato del 2022

Hemos comprobado que la reclamante tenía activa la [REDACTED], con una cuota de 62 € (sin IVA) y un consumo máximo al año de 12.000 kWh y que a partir del 20/12/2022 empezamos a aplicar la cuota y el consumo reclamado. En la factura [REDACTED] del 26/10/2022 e importe 120,94 €, correspondiente al periodo del 20/9/2022 al 19/10/2022, le informábamos de lo siguiente: “El próximo 20.12.2022 se renovará su contrato de gas. Su producto actual ha quedado descatalogado. A partir del 20.12.2022, le ofrecemos el producto alternativo [REDACTED], que consiste en una cuota fija mensual de energía, personalizada para el consumo realizado en los 12 meses anteriores y las características del suministro, y no contempla ningún importe por excesos, ni regularización alguna sobre el consumo efectivo si se mantiene durante 12 meses. La nueva cuota incluye, además, el importe del alquiler del contador y el canon IRC y en su factura dejará de ver el impuesto especial de hidrocarburos de manera desagregada. En caso de baja de la Tarifa Plana antes de finalizar la vigencia del Contrato, se calculará la diferencia entre el importe que ya haya abonado hasta la fecha de baja y el importe reportado hasta esta fecha con la tarifa de referencia correspondiente indicada en las Condiciones Económicas y se facturará o abonará la diferencia entre ambos importes, sin ninguna penalización por baja anticipada. El consumo máximo anual para la nueva vigencia está calculado a partir del consumo anual, incrementado en un 50%. Si antes de finalizar los 12 meses superara el consumo máximo anual pactado, nos reservamos el derecho a cambiar su contrato a la tarifa de referencia correspondiente. Le indicamos la variación entre sus condiciones económicas actuales y las que aplicarán a partir del 20.12.2022 y durante 12 meses, impuestos vigentes incluidos: Cuota neta final mensual (€/mes): 177,89 (actual: 68,00); consumo máximo anual (kWh): 18.266,00 (actual: No aplica); precio de excesos (€/kWh): No aplica (actual: 0,063084); precio del término fijo de referencia (€/día): 0,371882 (actual: No aplica); precio del término variable de referencia (€/kWh): 0,169002 (actual: No aplica); coste anual de suministro (€/año): 2.134,68 (actual: 816,00). Si las condiciones comunicadas no fueran de su interés podrá contactar con nosotros para cambiar de modalidad de precio o bien comunicarnos la resolución del contrato sin coste alguno para usted”.

Adjuntamos copia de la factura a fin de que realicen las comprobaciones oportunas.

Por lo que, al no recibir ninguna notificación por parte de la clienta, al renovar el contrato empezamos a aplicar la cuota de 169,42 € + 5% IVA (177,89 €) y un consumo de 18.266 kWh.

El 17/4/2023, atendiendo a la solicitud de [REDACTED], inactivamos el contrato de gas, por cambio de comercializadora. Por lo tanto, no podemos volver a aplicar Tarifa [REDACTED] al estar el contrato inactivo y el producto descatalogado”.



Comunidad de Madrid

2. “Abonar la diferencia facturada entre los meses de enero a abril de 2023
A pesar de que la cliente fue informada, mediante la factura mencionada anteriormente, hemos considerado oportuno **devolver los 451,16 € cobrados** desde la renovación del contrato hasta la baja de dicho contrato.

Dicho importe lo hemos aplicado al pago de la factura [REDACTED] el 31/5/2023 e importe 536,47 € y que detallamos en el punto 4. Ha quedado pendiente de pago un importe de 85,31 €, cuyo importe hemos aplazado para el 1/9/2023”.

3. “Dejar de proceder con prácticas abusivas
La compañía considera que la cliente fue informada, mediante la factura indicada, por lo que, al estar descatalogado el producto, no podíamos seguir manteniendo activa la Tarifa [REDACTED] y no hemos realizado ninguna práctica abusiva”.

4. “Explicación de las facturas de 868,26 € y 536,47 €
Al dar de baja el contrato de gas, emitimos la factura [REDACTED] el 25/4/2023 e importe 868,26 €, en la que calculamos la diferencia entre el importe que pagó desde la renovación del contrato hasta la fecha de baja y el importe reportado hasta esta fecha con la tarifa de referencia correspondiente indicada en las Condiciones Económicas y facturamos la diferencia entre ambos importes, tal y como informábamos en la factura [REDACTED] del 26/10/2022 e importe 120,94 €.

En dicha factura, facturamos hasta la lectura 15.745 m³ reportada por la distribuidora de gas. El 30/5/2023, la distribuidora modificó la lectura de baja indicada a 15.560 m³. Con el fin de facturar con la nueva lectura, el mismo día anulamos la factura de baja mencionada anteriormente y en su lugar generamos la factura [REDACTED] el 31/5/2023 e importe 536,47 €”.

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

1) Se presentan las siguientes facturas:

- Factura [REDACTED] de 03.02.2021, por importe de 51,50, en la que se bonifica la cuota de gas (-57,00. Lectura real de 23.11.22 a la misma fecha, 0 m³.
- Factura [REDACTED] de 22.03.2022, con período de 20.12.21 s 19.01.22, con importe de 12,58 €, en el que se bonifica la cuota mensual de gas con un importe de 62,00 €.
- Factura [REDACTED] de 26.01.23, de 20.12.22 a 19.01.23, por importe global de 227,50 y cuota de gas de 169,42 €.
- Factura [REDACTED] de 24.02.23, por importe de 226,83 €, con cuota tarifa plana de gas de 169,42 €. Se indica en la factura que desde el 20.12.22 a 24.02.23 lleva consumidos 1.288 kwh y que su consumo máximo anual de su tarifa plana es de 18.266 kwh.
- Factura [REDACTED] de 22.03.23, por importe de 227,79 €, del 20.02 al 18.03.23. Tarifa plana gas 169,42 €. En la información se indica que: A 22 del 3 de 2023 lleva consumidos 1.288kWh de gas desde el 20 del 12 de 2022. Le recordamos que el consumo máximo anual pactado de su Tarifa Plana Gas es de 18.266 kWh. Lectura real a 27.01.23 15.013 m³.
- Factura [REDACTED], de 25.04.23, por importe de 868,26 €, que es la diferencia entre el consumo de gas abonado con la tarifa plana y el



Comunidad de Madrid

verdaderamente consumido (9.073 kwh), que complementa las facturas de enero a abril de 2023. Factura devuelta por cuenta bancaria.

- Factura [REDACTED] de 24.04.23, de 20.03 a 17.04.23, por importe de 177,89 €. Se factura tarifa plana gas 169,42 € (consumo de 7.785 kwh de 27.01 a 17.04.23).
- Factura [REDACTED], de 31.05.23, con importe de 536,47 €. Consumo de gas 1.964 kwh, facturado a 0,57412424 €/kwh. Se factura la diferencia entre el importe liquidado con la tarifa plana y el consumo real de gas. Esta factura complementa/rectifica las facturas siguientes: [REDACTED] de 26.01.2023; [REDACTED] de 24.02.2023; [REDACTED] de 22.03.2023; [REDACTED] de 24.04.2023.
- La reclamada presenta la factura [REDACTED] en la que se indica que: El próximo 20.12.2022 se renovará su contrato de gas. Su producto actual ha quedado descatalogado. A partir del 20.12.2022, le ofrecemos el producto alternativo [REDACTED] consiste en una cuota fija mensual de energía, personalizada para el consumo realizado en los 12 meses anteriores y las características del suministro, y no contempla ningún importe por excesos, ni regularización alguna sobre el consumo efectivo si se mantiene durante 12 meses. La nueva cuota incluye, además, el importe del alquiler del contador y el canon IRC y en su factura dejará de ver el impuesto especial de hidrocarburos de manera desagregada. En caso de baja de la Tarifa Plana antes de finalizar la vigencia del Contrato, se calculará la diferencia entre el importe que ya haya abonado hasta la fecha de baja y el importe reportado hasta esta fecha con la tarifa de referencia correspondiente indicada en las Condiciones Económicas y se facturará o abonará la diferencia entre ambos importes, sin ninguna penalización por baja anticipada. El consumo máximo anual para la nueva vigencia está calculado a partir del consumo anual, incrementado en un 50%. Si antes de finalizar los 12 meses superara el consumo máximo anual pactado, nos reservamos el derecho a cambiar su contrato a la tarifa de referencia correspondiente. Le indicamos la variación entre sus condiciones económicas actuales y las que aplicarán a partir del 20.12.2022 y durante 12 meses, impuestos vigentes incluidos: Cuota neta final mensual(€/mes): 177,89 (actual: 68,00); consumo máximo anual (kWh): 18.266,00 (actual: No aplica); precio de excesos (€/kWh): No aplica (actual: 0,063084); precio del término fijo de referencia (€/día):0,371882(actual: No aplica); precio del término variable de referencia (€/kWh):0,169002 actual: No aplica); coste anual de suministro (€/año): 2.134,68 (actual: 816,00). Si las condiciones comunicadas no fueran de su interés podrá contactar con nosotros para cambiar de modalidad de precio o bien comunicarnos la resolución del contrato sin coste alguno para usted.

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:

La representante de la consumidora solicita el mantenimiento de las condiciones previas a la renovación contractual. La consumidora tenía una tarifa plana de gas de 68 euros y a partir del 20.12.2022 le novaron la tarifa a una de 169,42 € + 5% IVA (177,89 €).

Se comunicó la renovación en las nuevas condiciones a través de una información incluida en una factura anterior (de 26.10.22).

La empresa reclamada en sus alegaciones acepta la reclamación de la consumidora y se aviene a **devolver los 451,16 € cobrados** desde la renovación del contrato hasta la baja de dicho contrato. Por lo tanto, se eleva a **LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL** el acuerdo entre las partes.

SEGUNDA:

La reclamada requiere el pago de 85,31 €, que es la diferencia entre la factura final en que factura el consumo de gas, por importe de 536,47 €, aplicando la reducción de los 451,16 euros cobrados desde la renovación, que la empresa está dispuesta a devolver.

Ciertamente al finalizar una relación contractual, la comercializadora tiene la obligación y la consumidora el derecho (art. 57.bis.n LSH) a recibir una liquidación de la cuenta después de cualquier cambio de suministrador de gas natural, en el plazo máximo de seis semanas a partir de la fecha del cambio de suministrador. [REDACTED] ha cumplido con esta obligación al emitir primero la factura de 868,26, que posteriormente corrigió a la factura de 536,47 €, cuyo pago final está reclamando en este arbitraje.

Aceptar que esta factura debe abonarse supone inaplicar la tarifa plana de gas al precio del contrato anterior. El contrato se ha resuelto por la consumidora porque la reclamada no comunicó adecuadamente la renovación del contrato, con las nuevas tarifas aplicables desde diciembre de 2022 (en virtud de lo previsto en el art. 57 bis.f. LSH). Por lo tanto, si la reclamada acepta la devolución de la cuantía percibida de más con la tarifa plana de 169,42 que ha venido aplicando desde diciembre de 2022 hasta abril de 2023 (es decir, en cuatro facturas) con respecto a la de 68 euros aplicable durante el 2021-2022, no puede después aplicar la facturación final por no haber respetado el compromiso de permanencia anual.

Requerir el pago de esta factura es una contradicción con respecto a sus propios actos, dado que ha considerado pertinente la devolución de la diferencia entre la cuota del año 22 y la cuota del año 23. No cabe, que después de hacer eso, requiera el pago del consumo real, cuando ha sido la comercializadora quien no ha respetado los términos contractuales.

Por lo tanto, la factura [REDACTED], de 31.05.23, por importe de 536,47 € debe ser declarada nula, por no poder aplicar la penalización (aunque no sea realmente una penalización sino el cobro de la diferencia entre la tarifa plana pagada y el consumo real) por no permanecer la anualidad del contrato al haber aceptado mantener la tarifa del año anterior. Aceptado que los términos del contrato se renuevan por un año más al precio anterior, no puede después cobrarse la diferencia por no respetar la anualidad.

Esto implica la ESTIMACIÓN de la solicitud de la consumidora relativa a que no se le aplique penalización por no haber mantenido durante todo el año el contrato en vigor. No puede obligarse a mantener el contrato en vigor, cuando la subida ha sido superior al doble de la tarifa previa, y las partes han acordado la aplicación del precio anterior, por lo

Comunidad de Madrid

que procede anular la factura final (de 536,47 €) y que la comercializadora devuelva los 451,16 € acordados.

Al propio tiempo, ello implica la DESESTIMACIÓN de la RECONVENCIÓN DE LA RECLAMADA, que requería el pago de los 85,31 € de diferencia entre la factura de liquidación y el pago realizado.

El Colegio Arbitral en aplicación de lo dispuesto en el art. 36.1 Ley 60/2003, de arbitraje, eleva a LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL el acuerdo alcanzado entre las partes, y en aplicación del art. 37.1 de la mencionada Ley resuelve la controversia en un único Laudo, dictando para ello la DECISIÓN ARBITRAL para la parte del conflicto que no han resuelto las partes.

LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL:

El Colegio arbitral eleva a Laudo conciliatorio el acuerdo que las partes han alcanzado relativo a la devolución de la cantidad de 451,16 € que se han cobrado de más, por la diferencia entre las tarifas planas de gas previas a la renovación del contrato, y las posteriores al mismo.

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**, relativa a que no se le aplique la penalización por resolver el contrato.

La **DESESTIMACIÓN de la RECONVENCIÓN DE LA RECLAMADA**, que requería el pago de los 85,31 € de diferencia entre la factura de liquidación y el pago realizado.

En definitiva, la comercializadora debe restituir la cantidad de **451,16 €** que se han cobrado de más, por la diferencia entre las tarifas planas de gas previas a la renovación del contrato, y las posteriores al mismo.

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



Comunidad de Madrid

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, 18 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]