



Comunidad de Madrid

deberá cumplir, entre otros, el requisito de consumo responsable. Este requisito establece que el consumo responsable para el ámbito doméstico consiste en, y cito textualmente, "una desviación máxima, para el consumo de luz o de gas, de un 30% por encima del consumo anualizado en comparación con el período equivalente del año anterior".

"El 29 de marzo de 2023, recibo una notificación por email de [REDACTED] indicando que van a recalcular la cuota mensual debido a que, y cito textualmente, "en el periodo del 01-02-2022 hasta el 31-01-2023, has consumido 9491 kWh de luz, lo que representa un >200% por encima de los 2152 kWh del consumo de referencia". En la citada comunicación pretenden revisar la cuota con efecto de 1 de mayo de 2023".

"A la anterior comunicación, doy respuesta el día 30 de marzo al servicio de atención al cliente de [REDACTED] indicando que no estoy de acuerdo, presentando una reclamación en estos términos: "En relación a la presente comunicación, donde me indican que van a revisar la cuota única por incumplimiento del consumo responsable, debo indicarles que no estoy de acuerdo y que por tanto formulo la presente reclamación. En el período 01-02-2022 a 31-01-2023 que ustedes mencionan en su correo dicen que el consumo registrado fue de 9.491 kWh. De acuerdo a lo estipulado en contrato, el consumo responsable en el ámbito doméstico tendrá una "desviación máxima de un 30% por encima del consumo anualizado en comparación con el período equivalente del año anterior". Por tanto, teniendo en cuenta el período que ustedes indican, su equivalente del año anterior va del 01-02-2021 al 31-01-2022, que es el período sobre el que se obtiene el consumo de referencia. Como pueden ver en el certificado oficial que adjunto de la distribuidora, para el período de referencia el consumo fue de 9.247 kWh. Esto significa que el aumento de consumo fue de exactamente 2,64%, que resulta inferior a la desviación máxima estipulada en contrato (30%). Por tanto, y de acuerdo con todo lo anterior, queda claro que no existe motivación contractual alguna que les permita aplicar la revisión de cuota por ustedes indicada. Ruego tengan por formulada la presente reclamación a efectos de que desistan en su pretensión de revisar la cuota por las razones por ustedes esgrimidas."

"De acuerdo con la documentación aportada, queda acreditado que no se ha incumplido la cláusula de consumo responsable que [REDACTED] aduce como motivo para revisar la cuota, y que además este hecho se puso en conocimiento de [REDACTED] sin que exista controversia o duda posible en lo que a los consumos oficiales registrados por la distribuidora se refiere.

"El tipo de IVA aplicable para el servicio de luz ha sido revisado en varias ocasiones por diversos RD: Normativa IVA Fechas de aplicación RD 12/2021 de 24 de junio de 2021 10% 26/06/2021 hasta 30/06/2022 RD 11/2022 de 25 de junio de 2022 5% 01/07/2022 hasta 31/12/2023.

En las condiciones generales del contrato, en el punto "1. OBJETO", apartado "Características de ÚNICA", de la página 2 se indica que cualquier modificación de carácter regulatorio que afecte a los impuestos serán trasladables automáticamente al cliente.

Son de aplicación las cantidades indicadas en el contrato inicialmente suscrito junto con su variación por la aplicación de los tipos impositivos de IVA correspondientes. De esta manera, la cuota de la tarifa única que se desprende de la aplicación de las anteriores normativas quedaría como sigue:

Período	Cuota luz	Cuota servicios	TOTAL
19/10/2021 hasta 30/06/2022	35,95 €/mes	2,50 €/mes	38,45 €/mes



Comunidad de Madrid

1/07/2022 31/12/2023	hasta	34,31 €/mes	2,50 €/mes	36,81 €/mes
-------------------------	-------	-------------	------------	-------------

Es decir: la cuota de tarifa única que [REDACTED] debe aplicar debe ser de 38,45 €/mes hasta junio de 2022 y de 36,81 €/mes hasta diciembre de 2023.

A pesar de todas las gestiones realizadas con el servicio de atención al cliente de [REDACTED], y de la reclamación interpuesta, finalmente [REDACTED] ha emitido con fecha de 18/Julio/2023 la factura [REDACTED] por importe de 133,56€, desglosada en 133,06€ de servicios única y 2,50€ de servicios [REDACTED]

Esta factura ha sido pasada al cobro mediante cargo en cuenta bancaria, habiéndose abonado sin que ello suponga aceptación de la misma en modo alguno, sino para evitar más molestias de las que ya estoy sufriendo, contraviniendo las condiciones recogidas en el contrato, [REDACTED] ha emitido y cobrado en esta última factura recibida 133,56€ en lugar de los 36,81€, lo que significa un exceso de 96,75€ indebidamente cobrados.

SOLICITA:

Que se dicte laudo estimando íntegramente sus pretensiones obligando a [REDACTED] a:

- Desistir de su pretensión de revisar la tarifa única del servicio contratado.
- Ajustar la citada tarifa de acuerdo con lo estipulado en contrato y la normativa, es decir, 38,45 €/mes hasta junio de 2022 y de 36,81 €/mes a partir de entonces y hasta el momento actual, impuestos incluidos.
- Devolver las cantidades que ha cobrado indebidamente en exceso, de acuerdo con el contrato suscrito y vigente desde el pasado 19 de octubre de 2021.

En escrito presentado el 28.11.2023, el consumidor indica que: "A la fecha de la interposición de la reclamación, y de acuerdo con la documentación aportada en su momento, la cantidad indebidamente cobrada ascendía a 96,57€. Con posterioridad, la reclamada ha seguido presentando facturas al cobro, las cuales han sido abonadas".

La cantidad indebidamente cobrada por [REDACTED] ha aumentado hasta los 632,13 €.

Es de suponer que hasta que exista un pronunciamiento por parte de la Junta de Arbitral de Consumo de Madrid, la reclamada seguirá presentando facturas al cobro con cantidades indebidas, aumentando el perjuicio económico. Solicito a la Junta que este hecho sea tenido en cuenta a la hora de resolver la controversia planteada en la reclamación en lo que a las cantidades que la reclamada deba devolver.

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

En alegaciones de 20.12.2023, la reclamada señala que el contrato está en vigor desde el 20.10.2021.

Para que el punto de suministro contrate y mantenga la Tarifa Única, es necesario que se cumplan los siguientes requisitos: - Realizar un consumo responsable.

- No cambiar de titularidad el CUPS.
- No cambiar la potencia de electricidad o la tarifa de acceso de gas.
- Tener activada la factura electrónica.
- No tener exceso de devoluciones bancarias. En caso de no cumplir alguno de los requisitos expuestos anteriormente, la compañía podrá revisar el importe de la cuota de la suscripción contratada.

Les informamos que se le cobra una cuota con importe de forma fija en base a unas **estimaciones de CAP de Gas** y los consumos de referencia del cliente. Según lo anterior, la cuota fija en el que el cliente paga todos los meses lo mismo se realiza en base a la estimación en el consumo realizado respecto al año anterior para ajustarnos a la premisa de cuota estable y que no varíe en función del precio, y en la que posteriormente, se realiza regularizaciones de este concepto al alza o a la baja en



Comunidad de Madrid

función de su hábito de su consumo. Les informamos que el contrato con Única se activa el 20/10/2021 tras un Camb. Comer. con Cambios ATR, el Consumo estimado luz (Kw/h) tomado en aquel momento para el cálculo de la cuota fue 2152 kWh, y en base a esto se le calculó la primera cuota 38,45 €. Se verifica que el consumo ha subido desde entonces como indica a 9491 kWh, por lo que ha superado el 30% respecto al consumo de referencia con el que se hizo el cálculo de la primera cuota 2152 kWh. Por todo lo anterior, se considera correcta la facturación emitida, no procediendo su rectificación.

En las alegaciones aportadas el 21.05.24, la reclamada se reitera en los argumentos ya esgrimidos con anterioridad.

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

- 1) Se presenta el contrato de fecha 19.10.2021 con cuota mensual única de 38,45 € de luz (35.95) y protección 360 Luz (2,50 €/mes).

En el contrato nos interesan las siguientes cláusulas:

- 1. Objeto: se indica que **CARACTERÍSTICAS DE ÚNICA**: Endesa presenta una suscripción personalizada mediante el pago de una cuota mensual, a través de la cual podrá disfrutar del consumo de electricidad y/o gas sin límites para su punto de suministro, todo ello aplicable en las condiciones y requisitos definidos específicamente. Dicha suscripción a selección de cliente podrá incluir de manera conjunta otros servicios prestados por [REDACTED] o terceras empresas debidamente identificadas, entre ellas [REDACTED], cuyos términos y condiciones requerirán necesariamente su aceptación. En todo caso, las características de la misma incluirán:

a) cuota mensual luz 100% de origen renovable, incluyendo, además del consumo y, entre otros, los siguientes conceptos,

1. Peaje, cargos y resto de costes regulados del suministro,
2. Otros términos recurrentes de su contrato: alquiler del equipo de medida y control,
3. Impuestos (impuestos sobre la electricidad, IVA, o IGIC o IPSI según corresponda y
4. Servicio adicional a prestar por una tercera empresa, en su caso (ver oferta y detalle de coberturas en Anexo contrato servicios).

(...)

Cualquier modificación de carácter regulatorio que afecta a los puntos a punto 3 o los nuevos conceptos que puedan surgir o modificaciones sustanciales de los existentes por exigencias normativas, serán trasladables automáticamente al cliente más allá del importe acordado de la cuota, sin que pueda entenderse como un incumplimiento por parte de [REDACTED].

Requisitos de única: Para poder disfrutar de la suscripción deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Personas físicas con carácter de usuarios domésticos, vivienda con suministros de electricidad con potencia inferior a 10 KW.
- b) Tarifa de acceso 2.0 DT en el caso de luz.
- c) Uso de la energía en los códigos unificados de punto de suministro (CUPS) de electricidad seleccionado sin que pueda por el titular que contrate única, cederse o revendérsela energía o hacerse uso de la misma en consumos que impliquen un rendimiento económico directo o indirecto.
- d) Efectuar la contratación y gestiones a través de la web o APP de [REDACTED] y tener factura electrónica.
- e) Consumo responsable en el ámbito doméstico: de desviación máxima para el consumo de luz de un 30% por encima del consumo anualizado en comparación con el periodo equivalente del año anterior.



Comunidad de Madrid

- 5. Modificación de las condiciones.

En cada renovación de la cuota, [REDACTED] informará al cliente de las nuevas condiciones de aplicación con una antelación de 30 días a la fecha efectiva de cambio, pudiendo en todo caso el cliente resolver el contrato sin penalización.

- 6. Suspensión y finalización de la suscripción.

En caso de (a) no cumplir el requisito de consumo responsable, así como si (b) el cliente cambia la titularidad del CUPS, la potencia de electricidad o la tarifa de acceso de gas (c) se da de baja de la factura electrónica, (d) hace uso del CUPS de electricidad para la recarga de un vehículo eléctrico o (e) se acoge a la modalidad de autoconsumo eléctrico, durante la vigencia esta suscripción, [REDACTED] podrá revisar el importe de la cuota de la suscripción contratada mediante comunicación fehaciente de las nuevas condiciones con un mes de antelación.

- 2) Se presenta el mail de [REDACTED] en el que a 29.03.2023 se comunica al consumidor que:

“Te informamos que con tu Única de [REDACTED] que tienes contratado, tienes un compromiso de consumo responsable con el que puedes consumir la energía que necesites, siempre y cuando no supere un 30% por encima del consumo de referencia. En esta ocasión, te informamos que en el periodo del 01-02-2022 hasta el 31-01-2023, has consumido 9.491 kWh de luz, lo que representa un >200% por encima de los 2.152 kWh del consumo de referencia y tenemos que recalcular tu cuota mensual, tal y como está establecido en las condiciones de tu contrato.

Así mismo le informan que el nuevo precio pasa de 46,83 a **167,47 €/mes**, porque ha pasado de 2.152 kwh/año a 9.491 kwh/año.

- 3) Se presenta certificado de consumos de IDE del [REDACTED], en el que se indica que el resumen del periodo de 19 de febrero de 2021 a 22 de febrero de 2022 tiene un consumo de 9.247 kWh/año.
- 4) Se presentan las siguientes facturas:

PERÍODO	TARIFA ÚNICA	[REDACTED]	EXTRAS (TOPE GAS)	TOTAL
24.05.23 a 18.06.2023	133,06 (Iva 5%)	2,50		135,56 €
18.06.23 a 18.07.23	165,04	6,53 (1.08 a 10.09.23)	12,64	184,21-
18.07.23 a 18.08.23	164,98	-	-	164,98
18.08.23 a 18.09.23	164,98			
18.09.23 a 18.10.23	164,98			
18.10.23 a 18.11.23	164,99	3,47	-0,22	168,24
18.11.23 a 18.12.23	87,52	2,50		90,02
18.12.23 a 31.12.23	69,06			
1.01.24 a 31.1.24	180,49	2,50		182,49
1.02.24 a 29.02.24	179,61 (Iva 10%)	2,50		182,11

Comunidad de Madrid

1.3.24 a 31.3.24	198,11 (Iva 21%)			
1.4.24 a 30.4.24	195,66	2,50		198,16
1.5.24 a 31.05.24	202,60			

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:

La reclamación del consumidor se basa en que no se han respetado los términos del contrato celebrado, relativo al suministro de electricidad con Tarifa Única de [REDACTED]. En la revisión anual, se le indica al consumidor que no ha respetado el consumo responsable, habiendo aumentado su consumo en más de un 200% por encima de los 2.152 kWh del consumo del año anterior, pasando a tener un consumo de 9.491 kWh. Por este motivo, y aplicando la cláusula 6ª del contrato, [REDACTED] revisa el importe de la cuota de suscripción contratada.

Endesa comunica que al haber incumplido la máxima desviación (superar el 30% del consumo anual de luz del año anterior), se recalcula la tarifa Única.

Este Colegio ha observado en las alegaciones ciertas imprecisiones, como una referencia al CAP de gas (cuando se trata de un contrato de suministro eléctrico), o la propia cantidad tomada como referencia del consumo anual anterior, lo que induce a pensar, que tal vez se produjo alguna confusión, y los datos consignados no se corresponden con los del consumidor reclamante.

El consumidor ha presentado un certificado de consumo anual de la distribuidora IDE del Grupo [REDACTED], en el que se indica que en el periodo de 19 de febrero de 2021 a 22 de febrero de 2022 el consumidor tiene un consumo de 9.247 kWh/año. Por lo tanto, el consumo anual de partida del año 21-22 era de 9.247 kw/año y no de 2.152 kw/año, por lo que la variación en el consumo del año 21-22 al año 22-23 es de 9.491 kwh/año - 9.247 kw/año = 244 kwh/año de diferencia, lo que obviamente es un aumento de consumo muy inferior al 30% que estipula la Condición General 6ª como motivo para modificar la cuota por incumplimiento del consumo responsable. Al no haber incumplido la condición de consumo responsable, no puede [REDACTED] modificar unilateralmente el precio de la tarifa Única por este motivo, lo que debe llevar a la ESTIMACIÓN de la pretensión del consumidor. La estimación de dicha pretensión se justifica en el adecuado cumplimiento de los términos del contrato, con base en los arts. 1091 y 1258 CC.

En virtud de dicha estimación, [REDACTED] debe restituir los importes cobrados por el cambio de importe de la tarifa Única abonando al consumidor la diferencia entre los precios de las dos tarifas de electricidad, con dos salvedades: No tiene que devolver los importes correspondientes a los servicios de [REDACTED], ni tampoco los importes cobrados por el tope del gas, dado que se trata de un coste regulado, que debía aplicarse obligatoriamente a partir de cualquier renovación contractual desde el 26 de abril de 2022, hasta 31 de diciembre de 2023. Revisadas las facturas, el tope del gas se ha abonado al margen de la cuota, por lo que no procede hacer el recálculo con respecto al coste total de la factura, sino exclusivamente sobre el coste de la tarifa única de electricidad que aparece desglosado en las facturas.

Antes de proceder al recálculo, debe hacerse una aclaración: el consumidor en su



Comunidad de Madrid

escrito analiza los importes que debería haber abonado en función del Iva aplicable al 21 o al 5 (o aunque no lo diga, al 10 % que ha sido aplicable en alguna mensualidad del 2024), intentando ver que el importe correspondiente debería variar en función del recorte del IVA. Este Colegio no comparte dicha opinión, y DESESTIMA la reclamación relativa al Iva, dado que el contrato especifica en la cláusula 1ª, apartado Características de Única que (a) la cuota mensual de Luz incluye entre otros conceptos (3.) los impuestos. Por dicho motivo no se debería haber facturado al margen de la tarifa ni el Iva, ni el IEE, ni otros conceptos como alquiler de contador, que figuran en algunas facturas. La cuota aplicable a cada mensualidad es de 38,45 € en total, que se desglosa en 35,95 € de luz y 2,50 € de servicios [REDACTED]

Procede, por lo tanto, recalcular las facturas en función de dicha cuota de electricidad de 35,95 € mensuales, para calcular los importes que [REDACTED] debe restituir al consumidor.

PERÍODO		TARIFA ÚNICA	Diferencia reembolsar	a
24.05.23 18.06.2023	a	133,06	133,06-35,95= 97,11	
18.06.23 18.07.23	a	165,04	165,04-35,95= 129,09	
18.07.23 18.08.23	a	164,98	164,98-35,95= 129,03	
18.08.23 18.09.23	a	164,98	129,03	
18.09.23 18.10.23	a	164,98	129,03	
18.10.23 18.11.23	a	164,99	164,99-35,95= 129,04	
18.11.23 18.12.23	a	87,52	87,52-35,95= 51,57	
18.12.23 31.12.23	a	69,06	35,95x13/30=15,58 69,06-15,58= 53,48	
1.01.24 31.1.24	a	180,49	180,49-35,95= 144,54	
1.02.24 29.02.24	a	179,61	179,61-35,95= 143,66	
1.3.24 a 31.3.24		198,11	198,11- 35,95= 162,16	
1.4.24 a 30.4.24		195,66	195,66-35,95= 159,71	
1.5.24 31.05.24	a	202,60	202,60- 35,95= 166,65	

[REDACTED] ha de restituir al consumidor las cantidades de: 97,11+ 129,09 + 129,03+ 129,03+ 129,03+ 129,04+ 51,57+ 53,48+ 144,54+ 143,66+ 162,16+ 159,71+ 166,65 = **1.624,10 €.**

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO



Comunidad de Madrid

en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, que no incumplió la condición de consumo responsable, por lo que no se le debió aplicar un cambio de tarifa por tal motivo. Dado que las obligaciones que derivan de los contratos tienen fuerza de ley para las partes contratantes y deben cumplirse al tenor de los mismos, como exige el art. 1091 CC, debe seguir aplicándose la tarifa Única prevista en el contrato. Por este motivo Endesa debe restituir al consumidor la cantidad de **1624,10 €** que se han facturado en exceso.

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, 02 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.:

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]