



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12103.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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: que, según alega la reclamante, recibió notificación el 30/12/21 de su compañía eléctrica del próximo cambio de tarifa de luz de 24 a 74 euros, en ese momento solicita información acerca de la instalación de placas solares. En enero de 2022 le llega un recibo de 171,86 euros en luz de los 74 euros notificados, reclama vía telefónica y no saben darle respuesta, devuelve el recibo y notifica su intención de pagar lo pactado en el contrato. El 25/03/2022 le informan que han realizado un cambio de tarifa automático por su intención de instalar placas solares, devuelve recibos y llama constantemente para decir que desea pagar conforme a lo pactado y que por supuesto que nunca llegue a instalar las placas solares por la mala gestión. Solicita pagar los recibos correspondientes a enero, febrero y hasta junio de 2022 con la tarifa que le informaron y aceptó por escrito en su contrato y no la tarifa que ellos arbitrariamente deciden aplicar sin informarle.

La parte reclamada alega que la Tarifa Justa consiste en una cuota plana mensual, que se fija en base al histórico de consumo disponible en las Bases de datos de consumidores y puntos de suministro (SIPS) de electricidad que publican las empresas distribuidoras o en base al histórico de lecturas disponible, y que permite disfrutar de un consumo de energía ilimitado, siempre que se haga un uso correcto y responsable del servicio, recogido en el apartado sobre la Política de Uso de las Condiciones Particulares de Contratación. SEGUNDA. - Que tal y como se establece en el contrato de suministro, al que la persona reclamante prestó su consentimiento, existe una Política de uso que hay que cumplir para poder beneficiarse de la Tarifa justa. Se transcribe la misma a continuación: "Política de uso El Cliente se compromete a no realizar un uso excesivo, abusivo o irrazonable de la energía eléctrica suministrada, lo que implica: • Hacer un uso correcto del suministro eléctrico y no utilizar el servicio para finalidades que puedan causar un perjuicio a [REDACTED] o deteriorar el Servicio o que sean distintas de cubrir las necesidades eléctricas domésticas del Cliente. • No ceder ni revender energía eléctrica a terceros, ni hacer uso de la energía eléctrica para Tu contrato de luz 4/17 consumos que impliquen un rendimiento económico, directo o indirecto, en relación con el Servicio. El Cliente se compromete a hacer un uso razonable del servicio de suministro eléctrico y será responsable frente a [REDACTED] de cualquier uso distinto del anterior que pueda causar daños o perjuicios a [REDACTED]. • No hacer un uso excesivo del servicio de suministro eléctrico. Se entiende por uso excesivo el incremento

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

sustancial en el consumo energético para un mismo periodo temporal que el comparable del año anterior. En todo caso, y sin perjuicio de que también pueda observarse un consumo excesivo con un incremento menor, se presumirá que un consumo anualizado superior al 30% para un periodo de tiempo comparable con el mismo del año anterior según el histórico disponible será considerado un uso excesivo y, por tanto, un incumplimiento de las presentes Condiciones Particulares.” Asimismo, el contrato también prevé las consecuencias de un incumplimiento en la política de uso mencionada. Según tenor literal del mismo: “En caso de incumplimiento de los términos del uso correcto del servicio, [REDACTED] se reserva el derecho de asignar, previa notificación al cliente, la modalidad de tarifa Un Precio Pago Clásico”. TERCERA. - Que en el presente caso [REDACTED] detectó que la persona reclamante estaba realizando unos consumos demasiado elevados, los cuales se apartaban de la política de uso de la Tarifa Justa. Consecuentemente, se comunicó a la persona reclamante del cambio a la Tarifa Un Precio Clásico. CUARTA. - Que el cambio a la Tarifa Un Precio Clásico no vulnera los derechos de los consumidores recogidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, concretamente en el Artículo 111. Sustitución del bien o servicio contratado a distancia, “De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad. En este caso, el consumidor y usuario podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido.” QUINTA. - Que la Tarifa Justa es única en su modalidad comparativamente a otras tarifas eléctricas del sector y de las ofrecidas por [REDACTED], puesto que es una cuota fija personalizada sin regularizaciones a final de año, con modalidad de pago a mes vencido. SEXTA. Que cuando existe un impedimento en la contratación se asigna la Tarifa Un Precio Pago Clásico y esta última no supone ningún agravio económico para la persona reclamante, puesto que se factura mensualmente en base al consumo realizado y a un precio de la energía fijo e igualitario para todos los clientes domésticos que elijan esta tarifa, manteniéndose los precios contratados durante un periodo mínimo de 12 meses.

La parte reclamante en correo de fecha 8 diciembre 2023 manifiesta que estoy dispuesta a pagar las mensualidades adeudadas, que les fueron devueltas por incumplimiento de la tarifa que ellos informaron vía e mail de 74€. Tal como me aseguraron durante todo el proceso de reclamación interna, estoy dispuesta a hacerlo con pagos fraccionados. Notifico, así mismo, que este acuerdo tiene que quedar por escrito y asegurarme que, una vez comiencen los pagos, ninguna empresa ajena a [REDACTED] tendrá el derecho de manejar mis datos para ponerse en contacto conmigo, así como [REDACTED] notificará por escrito que este proceso ha comenzado. Si terceras empresas tratan de contactarme, ejerceré mis derechos y de protección de datos y denunciaré a [REDACTED] la cesión de los mismos sin mi consentimiento.

La parte reclamante en correo de fecha 16 de abril de 2024 añade que no he podido llegar a un acuerdo satisfactorio con ustedes y sigo adelante con el arbitraje abierto a través del órgano de arbitraje y consumo de la comunidad de Madrid. Un acuerdo sería posible y deseable si me garantizan por escrito que no van a incluirme en el fondo Asnef dado que la demora en el pago se ha debido a la falta de comunicación y acuerdo con ustedes. Reitero, mi intención de pagar la cantidad acordada por escrito con un fraccionamiento, así como la liquidación completa en menor plazo si fuera posible y mi deseo de domiciliar este pago, si ustedes me garantizan por escrito que no van a incluirme en el asnef el arbitraje abierto a través de la comunidad de Madrid no le da lugar a ello.

La parte reclamante en correo de fecha 17 de junio de 2024 manifiesta que después de los meses transcurridos tres la apertura del Expediente 21- ARBC-12103.2/2023 me dirijo a ustedes para agradecerles su ayuda y, simplemente, reiterar mi deseo de pagar la cantidad pendiente adeudada a la compañía [REDACTED] correspondientes a los siguientes periodos: · Factura del mes de



Comunidad de Madrid

octubre de 2022 - 74 € · Factura del mes de noviembre de 2022 - 74 € · Factura del mes de diciembre de 2022 - 74 € · Factura del mes de enero de 2023 - 44.93 € · Factura del mes de febrero de 2023 - 32.21 € Cuyo adeudo fue originado por el desacuerdo que, en la actualidad, hemos resuelto Reitero también mi demanda de que esta cantidad sea fraccionada en un periodo prudencial de tiempo y, por supuesto, que mi nombre no sea inscrito en el fichero de morosidad pues esta deuda, repito, fue originada por una publicidad engañosa y desinformación que demoró en aclararse y, en todo momento, mi deseo manifiesto fue pagar lo acordado como ahora la compañía ha accedido a hacer. Esta condición es vinculante a mi pago, y deberá ser específicamente manifestada por escrito por la compañía.

La parte reclamada manifiesta que, PRIMERA. Que, atendiendo al escrito del cliente ante el presente organismo, debemos poner de manifiesto, que la persona reclamante no ha aceptado el acuerdo de pago, propuesto con la compañía y pactado con la misma. SEGUNDA. - [REDACTED], está dispuesta a llegar a un acuerdo de pago con la misma para solventar su situación. Asimismo, informamos que la reclamante no se encuentra en asneq hasta la resolución de la misma. TERCERA. Para el caso en cuestión, debemos informar que [REDACTED], como comercializadora, ha actuado diligentemente. ÚLTIMA. Que habiendo presentado el presente escrito de alegaciones y la prueba a él adjunta, siendo el mismo documental, esta parte pone en conocimiento de este organismo que no procederá a la asistencia a la vista señalada.

La parte reclamada añade que damos traslado sobre las alegaciones efectuadas por la persona reclamante a nuestro Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED], que se pondrá en contacto con esta para llevar a cabo las gestiones procedentes referentes al fraccionamiento.

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, ante la falta de actividad probatoria, no constando presentados facturas ni contrato, no habiendo acreditando la empresa reclamada que el consumo realizado por la reclamante es superior al 30% para cambiarle la tarifa y no habiendo desvirtuado la reclamación objeto de controversia, siendo justa la regularización de la tarifa, se acuerda que la **reclamada realice la facturación con aplicación de la tarifa por importe de 74 euros** informados, debiendo pagar la reclamante las cantidades adeudadas una vez aplicada dicha tarifa.

La empresa reclamada realizará los trámites necesarios para sacar al reclamante del fichero de morosidad en caso de estar incluido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.



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 y fecha señalados al principio.

Madrid, 18 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL