

# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14068.6/2023

**RECLAMANTE:** D./D<sup>a</sup> [REDACTED]

NIF [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 23 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

### **PRESIDENTE:**

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

### **VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [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.

D./D<sup>a</sup> [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:

“- Día 20 de enero: intento darme de alta como nuevo cliente en [REDACTED]. Es el último día de la promoción vigente en la que se aplica un precio de 0,15 €/kwh. Realizo el proceso de forma telemática, pero este se interrumpe varias veces, con lo que no consigo finalizarlo ni me llega el email de confirmación con los contratos, etc. (Había dado de alta del mismo modo a mis padres la semana anterior y sabía cuál era el proceso).

- Día 24 de enero: me llama un comercial de [REDACTED] y me ofrece cambiarme con ellos pero bajo la nueva tarifa vigente. Me confirma que el proceso anterior no se finalizó y no me puedo acoger a la promoción anterior. Me informa de las nuevas condiciones: 0,1638 €/kwh pero con un mes y medio de luz gratis (45 días). En total, luz gratuita hasta el 10 de marzo. Además, a partir de ahora, en el mes donde se renueva el contrato (enero), la luz siempre sería gratuita. Acepto, me interesa más la nueva tarifa y firmo el contrato telefónicamente). Los emails de 'Bienvenido a [REDACTED]' me llegan el 25 de enero.

- Febrero: me llega la primera factura donde se me cobra el precio de 0,1638 kwh mientras que debería ser gratuita.

- Abro las primeras reclamaciones vía web [REDACTED]. Me aplican la gratuidad en el mes de marzo, pero solo un mes (no el mes y medio) y no en el período vigente que se me comunicó: desde el 24 de enero al 10 de marzo. Sigo reclamando. Me explican que es porque mi contrato se ha modificado y no era nuevo cliente. Mi contrato consta de firma el 20 de enero pero tampoco se me está aplicando la promoción vigente en ese día a 0,15 €/kwh. Por tanto, ni tengo la promoción aplicada a fecha 20 de enero, ni la que me corresponde a 24 de enero. Reclamo varias veces más y me acaban diciendo que tengo que solicitar las grabaciones de la contratación. Envío la carta solicitándolas el 24 de marzo.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

- 4 de mayo, tras un mes sin tener noticias, llamo a [REDACTED] y me confirman que la reclamación está en trámites de refacturación. Se me aplica en la factura medio mes que me faltaba de luz gratuita durante abril, pero sigue sin ser en el periodo que se me dice. No se me refactura como correspondería hacerlo.
- 20 de junio: no vuelvo a tener noticias de [REDACTED] y reclamo vía OCU. Nunca responden tras un mes y medio de mediación”.

### SOLICITA:

“Quiero que se me refacturen todos los meses desde el 24 de enero hasta el 9 de mayo inclusive con las tarifas y la promoción acordadas en la conversación telefónica del día 24 de enero, fecha en la que firmo el contrato.

Que se me envíen las nuevas facturas correspondientes y se me aplique la gratuidad de la luz desde el día 1 de contrato hasta el 10 de marzo inclusive. Se me pasa un cargo de 18,75 euros para el periodo 05/04-20/04 del cual nunca recibo factura. Se me pasa otro cargo recurrentemente de 8,14 euros que no sé a qué corresponde. Para los meses en los que tengo las facturas (periodos 20/01-05/04 y 25/04-09/05), se estima que [REDACTED] me habría cobrado de más unos 59,55 euros en total.

Solicito también que [REDACTED] ponga a disposición del tribunal de arbitraje la conversación telefónica de la firma del contrato, para la cual les mandé una carta certificada y para la que nunca recibí respuesta. Así mismo, que se me abonen los 4,68 euros del coste de dicha carta.

También solicito que [REDACTED] me envíe el contrato firmado a fecha 24 de enero con todas las condiciones señaladas en la conversación telefónica.

Tampoco estaría de más que me indemnizaran por el coste de la mediación a través de la OCU de los meses de junio, julio y agosto de (total 29,7 euros).

La cuantía reclamada es de 102,07 €.

En escrito presentado el 27.11.23, la consumidora manifiesta que:

“conforme con las alegaciones proporcionadas por la compañía [REDACTED] puesto que me envían el contrato firmado electrónicamente a día 20 de enero. Dicho contrato no se firma adecuadamente debido al problema informático, tal y como se me comunica en la grabación telefónica la semana siguiente. El contrato que debe prevalecer es el contrato firmado telefónicamente el 24 enero 2023. Además, la facturación realizada no corresponde ni con las condiciones vigentes a la promoción del día 20, ni a las de la semana siguiente.”

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

“Detallamos a continuación la vigencia de los contratos: [REDACTED] 20.01.23 a 20.04.23, y la misma tarifa del 25.04.23, todavía en vigor.

La consumidora “firmó con fecha **20/01/2023**, contrato número 130067455269 de suministro de electricidad con la tarifa [REDACTED] con un precio en el término de energía por importe de 0,182 €/kWh y con un precio final de 0,16 € /kWh, aplicándole el descuento del 10 %. Posteriormente, hemos verificado que, con fecha 16/03/2023, se modifican las condiciones económicas, aplicándole las mismas condiciones anteriores y añadiéndole una promoción de 720 horas gratuitas, en la primera factura que se emita cada año, cuyo ciclo de facturación contenga la fecha del aniversario de la fecha de activación del contrato”.

“Una vez analizada la información disponible al respecto, se ha confirmado que el precio del producto que se ha cobrado en las facturas es el correcto según las condiciones estipuladas y firmados en sus contratos, por lo tanto, entendemos conforme la facturación emitida”.

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



## Comunidad de Madrid

1º.- La reclamada ha presentado el contrato de 20.01.23.

Los precios incluidos son:

Término de potencia punta 2,756719 €/kwh y mes

Término de potencia valle 0,683074 €/kwh y mes

Término de energía 0,182 €/kWh.

Descuento 10 % durante un año

En cuanto a la promoción de horas gratuitas a aplicar sobre la energía, el apartado está vacío.

2º.- Se presenta el contrato, por la reclamada de fecha 16.03.23. En dicho contrato consta:

Término de potencia punta[€/kW y mes] 2,756719

Término de potencia valle[€/kW y mes] 0,683074

Término de energía [€/kWh] 0,182000

Descuento [%] 10

Aplica hasta 2024-01-20

Descuento durante un año sobre el término de energía solo válido para nuevos clientes.

Promoción [€/kWh] 0,000000

Duración [h] 720

A partir de la activación del contrato, el consumo realizado en el plazo indicado se facturará al precio indicado.

Promoción [€/kWh] 0,000000

Duración [h] 720

La primera factura que se emita cada año, cuyo ciclo de facturación contenga la fecha del aniversario de la fecha de activación del contrato, se beneficiará de las primeras horas de energía eléctrica al precio indicado, siempre y cuando no se haya dado de baja, cambiado de comercializadora o cambiado de oferta ninguno de los contratos que se utilizaron para acogerse a esta promoción.

3º.- Se presentan las siguientes facturas:

- 1º Factura [REDACTED], de 20.01 a 05.02.23, por importe de 33,96 €. El consumo de energía es de 119,295 kwh y se factura a precio de 21,71-2,17= 19,54 €.
- 2º Factura [REDACTED], de 5.02.23 a 7.03.23, por importe de 57,39 €, con consumo de 248,723 kwh a precio de 0,182000 €/kwh. El importe de la energía es de 45,27 € -4,53= 40,74 € (más Iva 5%).
- 3º Factura [REDACTED], de 7.03 a 15.03.23, por importe de 3,82 €, sólo con potencia, financiación bono social, alquiler contador e impuestos.
- 4º Factura [REDACTED] de 15.03 a 5.04.23, por importe de 10,10 €, con 0 € de consumo. El consumo era de **31,120 kwh**.
- 5º Factura [REDACTED], de 5.04 a 20.04.23, por importe total de 10,61 €. Importe consumo de energía 3,58-0,36= 3,22. El consumo era de 29,998 kwh.
- 6º Factura [REDACTED], de 25.04.23 a 9.05.23, por importe de 7,20 €. No se factura energía, solo la potencia y otros conceptos. El consumo es de **24,63 kwh**.

4º.- Se presenta la factura de la carta certificada, por importe de 4,68 €.

5º.- Se presentan los Recibos de 1.08.23 y de 1.09.23 de la OCU, por valor de 9,90 cada uno. Aunque la consumidora cree aportar el recibo de junio, se trata de nuevo del recibo de 1.08.23.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:



## Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

### PRIMERA:

La consumidora reclama por cinco cuestiones:

- 1º Solicita que se refacturen todos los meses desde el 24 de enero hasta el 9 de mayo inclusive con las tarifas y la promoción acordadas en la conversación telefónica del día 24 de enero.
- 2º Que le envíen las nuevas facturas correspondientes y se aplique la gratuidad de la luz desde el día 1 de contrato hasta el 10 de marzo inclusive.
- 3º Indica que se le pasa un cargo de 18,75 euros para el periodo 05/04-20/04 del cual no ha recibido factura. Y un cargo recurrente de 8,14 euros que no sabe a qué corresponde.
- 4º Solicita la conversación telefónica de la firma del contrato y el envío del contrato escrito del 24 de enero de 2024.
- 5º Reclama como daños, el importe de la carta certificada enviada para solicitar la grabación del contrato (4,68), y el coste de la mediación a través de la OCU (total 29,7 euros).

### SEGUNDA:

Debemos resolver en primer lugar, la cuarta pretensión de la reclamación. La consumidora solicita la entrega de la grabación del contrato. El Colegio arbitral ha requerido, con carácter previo a la audiencia, el envío de la grabación, sin haber obtenido respuesta alguna por parte de la reclamada.

Al no haber obtenido dicha grabación, no se puede corroborar si la oferta fue la que la consumidora indica, o se realizó en términos diferentes.

El Colegio no puede condenar a la empresa a entregar la grabación, pero al no haberla aportado y no contradecir en sus alegaciones las afirmaciones de la consumidora, se tendrán por hechos ciertos dichas condiciones de la oferta mencionadas por la consumidora. En este sentido, y aplicando analógicamente los arts. 328 y 329 LEC, la solicitud por carta certificada realizada por la consumidora para que la empresa aporte la grabación del contrato, es equivalente a lo dispuesto en el art. 328.1 LEC: *“Cada parte podrá solicitar de las demás la exhibición de documentos que no se hallen a disposición de ella y que se refieran al objeto del proceso o a la eficacia de los medios de prueba”*. Solicitada la grabación, primero por la consumidora, y posteriormente por el Colegio Arbitral, esta no ha sido aportada, por lo que se aplicarán los efectos previstos en el art. 329.1 LEC: *“En caso de negativa injustificada a la exhibición del artículo anterior, el tribunal, tomando en consideración las restantes pruebas, podrá atribuir valor probatorio a la copia simple presentada por el solicitante de la exhibición o a la versión que del contenido del documento hubiese dado”*. Como la consumidora no dispone de copia de la grabación, se atribuye valor probatorio a la versión que del contenido del documento ha dado la consumidora.

Por otro lado, la empresa reclamada no ha hecho cuestión, ni ha discutido las afirmaciones de la consumidora sobre el contenido de la oferta realizada telefónicamente, por lo que este Colegio los considera probados. Los términos de la oferta, según la consumidora eran: precio del consumo 0,1638 €/kwh, con un mes y medio de consumo de luz gratis (45 días), y con gratuidad en el consumo del mes de renovación anual.



## Comunidad de Madrid

### TERCERA:

Entremos a conocer por lo tanto, la primera pretensión de la consumidora: Solicita la refacturación de enero a mayo para la aplicación de los términos de la oferta contratada. Este Colegio Arbitral considera que DEBE ESTIMARSE dicha pretensión, por aplicación del art. 329.1 LEC, dando valor probatorio a las manifestaciones realizadas por la consumidora que no han sido controvertidas por la reclamada, y que tampoco ha aportado la grabación solicitada. Debe recalcularse el consumo de las facturas, teniendo en cuenta que el primer mes y medio debe ser gratuito para la consumidora. Como el descuento se aplica en las facturas de abril y mayo, debe verse la diferencia:

| FACTURA           | CONSUMO     |
|-------------------|-------------|
| 20.01 a 05.02.23  | 119,295 kwh |
| 5.02.23 a 7.03.23 | 248,723 kwh |
| TOTAL CONSUMO     | 368,018     |
| 15.03 a 5.04.23   | 31,120 kwh  |
| 5.04 a 20.04.23   | 24,63 kwh.  |
| TOTAL CONSUMO     | 55,75       |
| DIFERENCIA        | 312,268 kwh |

En definitiva, la reclamada debe restituir a la consumidora el importe correspondiente a 312,268 kwh al precio previsto de 0,16 € /kWh (habiendo aplicado el descuento del 10%, lo que hace una cantidad de 49,96 €, que con IVA (2,50), asciende a un total de 52,46 €.

### CUARTA:

La consumidora solicita que se le envíen las facturas rectificadas, pero como la corrección la ha efectuado directamente el Colegio Arbitral, consideramos que esta pretensión DEBE SER DESESTIMADA, porque no es necesaria la nueva emisión de las facturas, basta con el recálculo y la devolución de los importes correspondientes a la consumidora.

### QUINTA:

En tercer lugar, indica la consumidora que se le pasa un cargo de 18,75 euros para el periodo 05/04-20/04 del cual no ha recibido factura, y un cargo recurrente de 8,14 euros que no sabe a qué corresponde. Sin embargo, no ha aportado relación bancaria ni facturas donde hubiera podido probar la existencia de dichos cargos. Es obligación del reclamante aportar prueba de la certeza de los hechos, tal como determina el art. 217.2 LEC: *“Corresponde al actor (...) la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda (...)”*. Al no haber quedado probados los cargos, no cabe la restitución de los mismos. Procede por tanto, la DESESTIMACIÓN de esta pretensión de la consumidora.

### SEXTA:

La consumidora reclama como daños, el importe de la carta certificada enviada para solicitar la grabación del contrato (4,68), y el coste de la mediación a través de la OCU (total 29,7 euros).



## Comunidad de Madrid

El art. 1101 CC, prevé la indemnización de los daños ocasionados en el cumplimiento del contrato, derivados de dolo, negligencia o morosidad, y en este caso, la falta de respuesta de la comercializadora, y la inactividad para aportar la grabación del contrato, ha provocado este mínimo daño a la consumidora, que debe ser resarcido.

Ciertamente ha quedado probado el pago de la carta certificada, necesaria para obtener la grabación del contrato, pero ni siquiera se ha enviado dicha grabación, por lo que procede la restitución del importe abonado para realizar esta gestión. La reclamada debe restituir la cantidad de 4,68 € a la consumidora por este motivo. Por lo tanto, se ESTIMA esta pretensión de la consumidora.

En cambio, solicitar la mediación a través de la OCU, ha sido decisión de la consumidora, que podría haber acudido a los servicios gratuitos de la OMIC, o haber interpuesto la reclamación directamente. No puede hacerse recaer sobre la reclamada el coste de los servicios de la OCU. Ello conduce a DESESTIMAR la pretensión de la consumidora.

### **DECISIÓN ARBITRAL:**

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

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA,**

**SE ESTIMA** la pretensión de la consumidora de que se recalculen las facturas de enero a mayo, para aplicar adecuadamente la gratuidad del consumo durante el primer mes y medio. Como resultado de este recálculo, la comercializadora debe restituir a la consumidora la cantidad de 52,46 €, Iva incluido.

**SE ESTIMA** la pretensión de la consumidora de que se le restituya el gasto del envío de la carta certificada para solicitar la grabación, por lo que la comercializadora debe reintegrarle por este concepto 4,68 €.

En definitiva, la comercializadora debe abonar a la consumidora el total de **57,14 €**.

**SE DESESTIMA** la solicitud de la consumidora de que se emita la facturación rectificadora de este período de enero a mayo de 2023.

**SE DESESTIMA** la pretensión de la consumidora de ser indemnizada por los costes de utilización de la OCU, para la reclamación previa al arbitraje.

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,



## Comunidad de Madrid

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, 24 de septiembre de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]