



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16360.6/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 04 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a M^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. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

"Tras llamada telefónica al SAC de [REDACTED] el día 29/04/2022 para mejorar la tarifa actual, la cual iba a ser renovada con un aumento sustancial de precios tanto en Luz como en Gas, decido contratar la tarifa "A tu aire Siempre", con las siguientes condiciones, que entraría en funcionamiento el 20/05/2022:

Renovación de precios anual, no Trimestral. Sin permanencia

LUZ

Término de Potencia P1: = 2,74€/kW mes

Término de consumo: P1: 0,256408 €/kWh hasta abril/2023 -7%dto.-

5% dto (sin FACILITA) (durante toda la vida) y -21% en el consumo de luz. (hasta abril/2026) por cambiar de plan = 0,19€/kWh + IVA

GAS

Término Disponibilidad : 0,38 €/día = 11,42 €/mes

-20% dto. (durante toda la vida)

-10% Sin FACILITA

Término de Consumo : 0,08645125 €/kWh hasta abril /2023

Servicio FACILITA no cambia. Siempre se puede llamar para ver si hay algún tipo de oferta nueva.

El contrato "A tu aire Siempre" entraría en funcionamiento el día 20/05/2022.

Pregunto a la operadora por el servicio FACILITA, si supone algún tipo de penalización el dar de baja el servicio, responde que NO, que es independiente, así que solicito la baja del mismo (se puede revisar la grabación de la conversación).

El día 13/05/2022 recibo un mail confirmando que en la próxima factura podría disfrutar del -21% de descuento que había pactado en la petición del cambio de contrato con

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

referencia [REDACTED]

Llegado el día 20/05/2022 no se ha activado el cambio de plan a "A tu aire Siempre" pero sí el 21% en el consumo de luz según el mail recibido el 13/05/22. Se abre la reclamación número [REDACTED] para que activen el plan contratado "A tu aire Siempre".

El día 20/07/2022, de manera telefónica, resuelven la reclamación [REDACTED] indicando que es imposible, por mis condiciones de renovación, poder cambiar a la tarifa "A tu aire Siempre". Abro, por tanto, una nueva reclamación, la número [REDACTED] para que me apliquen, según había contratado, la tarifa "A tu aire Siempre" y que en la factura de junio ([REDACTED]) apliquen el -21% de descuento que no se ha aplicado porque alegan que el descuento se hará en el próximo período de facturación y no en la próxima factura.

Adicionalmente, mientras esperaba algún tipo de respuesta por parte de TotalEnergies, las facturas pagadas [REDACTED] (Luz), [REDACTED] (gas), [REDACTED] (Luz), [REDACTED] (Gas), [REDACTED] (Luz) y [REDACTED] (gas) se anulan y abro varias reclamaciones pidiendo explicación del motivo de la anulación. La reclamación [REDACTED], cuya respuesta, en la que, por fin (con omisión de información y repetición de la última factura), dan una pequeña explicación de por qué han anulado las facturas anteriores y generado otras nuevas. Otra de las reclamaciones abiertas es la [REDACTED]. Las nuevas facturas generadas ([REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]) tienen diversos errores a los que hago referencia:

- En el apartado del consumo de luz, los importes que se están refacturando están mal calculados, pues están aplicando el precio del Kwh del nuevo contrato (0,256408 €/kWh) al término de potencia de la luz, a consumos realizados antes de la solicitud y supuesta entrada en vigor del nuevo contrato suscrito (a partir del 20/05/2022).
- En el apartado del consumo de gas, el Término de potencia del Gas, están refacturando, a un precio distinto (0,09392439 €/kWh), períodos en los que el contrato anterior seguía vigente (0,04665057 €/kWh y 0,08718529€/kWh -éste último tras la renovación anual de precios-).
- El precio del Kwh (0,09392439 €/kWh) para el Término de Potencia del gas refacturado es superior al que tenía antes de firmar el nuevo contrato (0,04665057 €/kWh) y superior también al que firmé con el nuevo contrato (0,08645125 €/kWh).
- En la página 1 de las nuevas facturas que coinciden en período con las facturas anuladas, en el apartado "¿Qué te facturamos?" hacen referencia al contrato anterior ([REDACTED]); al tratarse de una refacturación con los precios del nuevo contrato deberían mencionar "[REDACTED]" dando también lugar a equívocos. Una vez que han generado estas facturas, en la web/app aparecen las mismas y también aparece el contrato que ha generado [REDACTED] (hasta ahora no había podido acceder al mismo), con fecha de 30/08/2022, con unos precios de contratación que nada tienen que ver con los pactados el día 29/04/2022 con la operadora que me atendió.

SOLICITA:

- Anulación de las nuevas facturas generadas erróneas y generación de nuevas facturas sustitutorias con los importes correctos.
- Apliquen el descuento del -21% en la factura de luz [REDACTED] y en su correspondiente nueva factura sustitutoria, ya que no se aplicó el descuento.
- Que sea sacado de cualquiera de los ficheros de impagados existentes (ASNEF-Equifax, etc..) en los que haya sido incluido con motivo de esta disputa.



Comunidad de Madrid

Cuantía reclamada: 641,19 €.

2. La reclamada presenta alegaciones en fecha 18 julio 2024, que se resumen en las siguientes:

- El contrato de suministro de electricidad estuvo vigente para el periodo 28.03.2020 - 03.04.2020 y nuevamente para el periodo 14.05.2020- 24.01.2023.
- El contrato de suministro de gas estuvo vigente para el periodo 05.05.2020 - 23.01.2023.
- El contrato de servicios estuvo vigente para el periodo 31.03.2020 - 20.05.2022.

En fecha 29.04.2022 el reclamante realizó telefónicamente contratación para el punto de suministro detallado anteriormente con las siguientes condiciones:

LUZ Término de Potencia: 2,74 €/kW mes Término de Consumo: 0,256408 €/kWh Descuento del 5% sobre el término de consumo. Descuento EXTRA del 21% sobre el consumo durante 4 años. GAS Término Disponibilidad: 11,42 €/mes Término de Consumo: 0,08645125 €/kWh Descuento 10% sobre el término de disponibilidad

Que, tras analizar los hechos expuestos por la parte reclamante, TotalEnergies comprueba que se produjo una incidencia técnica puntual en las condiciones de precios aplicadas en la facturación emitida en enero de 2023. Se aporta copia de las facturas:

- Factura [REDACTED] consumo eléctrico 07.03.2022-08.05.2022 por importe 147,51 €
- Factura [REDACTED] consumo eléctrico 08.05.2022-05.07.2022 por importe 99,75 €
- Factura [REDACTED] consumo eléctrico 05.07.2022-06.09.2022 por importe 171,02 €
- Factura [REDACTED] consumo eléctrico 06.09.2022-06.11.2022 por importe 114,48 €
- Factura [REDACTED] consumo eléctrico 06.11.2022-04.01.2023 por importe 112,55 €
- Factura [REDACTED] consumo de gas 11.03.2022-26.05.2022 por importe 16,14 €
- Factura [REDACTED] consumo de gas 27.05.2022-07.07.2022 por importe 16,14 €
- Factura [REDACTED] consumo de gas 08.07.2022-06.09.2022 por importe 24,09 €
- Factura [REDACTED] consumo de gas 07.09.2022-08.11.2022 por importe 29,11 €
- Factura [REDACTED] consumo de gas 09.11.2022-23.01.2023 por importe 306,57 €.

Que, [REDACTED] estima las pretensiones del reclamante y, en aras a corregir la facturación emitida detallada anteriormente y alcanzar un acuerdo, ha procedido a;

1º) Emitir en fecha 07.02.2024 las facturas que se detallan a continuación, por las que se regulariza el periodo de consumo de gas 11.03.2022 - 23.01.2023, teniendo en cuenta un precio del término de consumo de 0,04665057 €/kWh, más favorable al reclamante. Se aporta copia.

- o Factura [REDACTED] periodo 11.03.2022-26.05.2022 por importe - 109,57 €
- o Factura [REDACTED] periodo 27.05.2022-07.07.2022 por importe - 2,38 €
- o Factura [REDACTED] periodo 08.07.2022-06.09.2022 por importe - 1,19 €
- o Factura [REDACTED] periodo 07.09.2022-08.11.2022 por importe - 5,42 €
- o Factura [REDACTED] periodo 09.11.2022-13.01.2023 por importe - 115,46 €
- o Factura [REDACTED] periodo 14.01.2023-23.01.2023 por importe - 23,48 €

2º) Calcular la diferencia de precio repercutida para el periodo de consumo de luz



Comunidad de Madrid

07.03.2022 - 24.05.2022 teniendo en cuenta el precio aplicable con anterioridad a la contratación de fecha 29.04.2022. Se detallan los cálculos realizados:

(Se aporta un cuadro con el cálculo respectivo de 191 kwh, 53, 236 y 97 kwh, calculados a precio 0,26565 y 0,147751 €/kwh) lo que arroja un total de 53,13 €.

Que, [REDACTED] ha procedido a compensar el importe de 310,63€ (257,50€ + 53,13€) resultante a favor del reclamante con la deuda pendiente.

Actualmente, el reclamante no mantiene relación contractual con esta mercantil y constan pendientes de pago 330,56 € correspondientes a las facturas [REDACTED] y [REDACTED].

La comercializadora **plantea reconversión expresa** sobre la deuda pendiente por valor de 330,56 €.

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

1º. Se aporta un contrato de fecha 30.08.22, pero sólo se ha presentado la primera página, por lo que no se ha podido verificar la tarifa que figura en el mismo.

2º. Se aportan correos electrónicos de [REDACTED]s:

- De 13.05.22 en que se indica que "hemos aplicado el descuento promocional en tu consumo de luz. Lo verás en tu próxima factura en el apartado de electricidad".
- De 16.05.22 en que se indican que se anulan las facturas para aplicar el plan A TU AIRE desde la fecha correcta y refacturar el período.
- De 13.06.23 en el que se indica que: "Tras escuchar la grabación de la contratación para la dirección [REDACTED]-ARROYOMOLINOS-MADRID, se verifica que el descuento estaba mal aplicado. Por este motivo se procede a la anulación de las siguientes facturas el pasado día 26.10.2022:

• Factura [REDACTED] emitida el día 10.06.2022, por importe de 293,09€.

• Factura [REDACTED] emitida el día 5.08.2022, por importe de 118,99 €.

• Factura [REDACTED] emitida el día 27.09.2022, por importe de 218.55 €.

Tras realizar las correcciones necesarias, el día 23.01.2023, se emiten las siguientes facturas en sustitución:

• Factura [REDACTED] por importe de 147,51€. (pagada)

• Factura [REDACTED] por importe de 250,60€. (pagada)

• Factura [REDACTED] por importe de 115,89 €. (pagada)

• Factura [REDACTED] por importe de 171,02€ (pendiente)

• Factura [REDACTED] por importe de 24,09€(pendiente)

• Factura [REDACTED] por importe de 143,59€ (pendiente)

Con fecha del día 31.01.2023, se emite la factura [REDACTED] por importe de 419,12 €, la cual se encuentra pendiente de pago

3º Se aportan por ambas partes todas las facturas iniciales y las sustitutorias.

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:

El consumidor reclama por la inaplicación de las condiciones pactadas en el contrato



Comunidad de Madrid

celebrado telefónicamente que debía haberse aplicado a partir del 20.05.22.

Los contratos de suministro de luz y gas estaban en vigor desde mayo de 2020 y se mantuvieron hasta enero de 2023.

Las partes han llegado a un acuerdo que ha puesto fin a la controversia existente entre ellas:

La comercializadora ha ESTIMADO LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR de recalcular todas las facturas al precio convenido en la contratación telefónica, y por su parte,

El consumidor ha abonado la deuda reconvenida por la empresa, por valor de 330,56 €, mediante dos pagos el 13.08.24 y un recibo abonado el 16.08.24.

LAUDO CONCILIATORIO:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido

ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO EL ACUERDO AL QUE HAN LLEGADO LAS PARTES.

La comercializadora ha ESTIMADO LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR de recalcular todas las facturas al precio convenido en la contratación telefónica, y el consumidor ha aceptado LA RECONVENCIÓN DE LA EMPRESA por la deuda pendiente, y ya ha abonado (en agosto de 2024), el importe de **330,56 €** reclamado por la empresa, para liquidar definitivamente las facturas pendientes de los contratos de suministro de gas y electricidad.

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.

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

Madrid, 04 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration Board]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]

Fdo.: [Redacted]



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo