



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07752.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de enero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

██████████, empleado público y árbitro acreditado de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

██████████, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████ en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

- “En 2015, ████████ compro la compañía ████████ donde tenía mi contrato de gas con la tarifa regulada de gas de último recurso tipo 2, cuando ████████ adquirió mi contrato se me informó que no debía hacer nada y que ████████ mantendría las mismas condiciones que tenía contratados con ████████(adjunto documento), cuestión que asumí en la confianza que deposité en ████████ craso error. En las últimas facturas recibidas de ████████ detecté una subida considerable del importe de la factura por lo que procedí a revisar las facturas detectando unos precios que consideraba muy altos para la tarifa regulada de los precios por KWh, más del doble. Procedí a revisar las facturas de los últimos años, tarea muy compleja por todos los conceptos existentes, terminología y cantidad de números que no creo que ni el que la genera sepa explicarla por la complejidad de la procedencia de los importes, fórmulas y conceptos, creo que están hechas para que nadie las entienda. Tras revisar las facturas comprobé que esta subida de precios venía de varios años atrás, que poco a poco habían ido subiendo los precios sin tener en cuenta los precios regulados, sólo los aplicaron en los primeros años desde que adquirieron mi contrato de ████████ como así viene reflejado en las facturas que adjunto desde 2016 hasta 2024. Procedí a reclamar a ████████ mediante teléfono, por la web y por email, en la primera respuesta se limitaron a decir que no existía error en mi tarifa contratada, posteriormente insistí en mi reclamación



Comunidad de Madrid

solicitando copia del contrato firmado por mí o grabación, donde demuestre que yo he contratado con [REDACTED] una tarifa de mercado libre, documentación que no he recibido, simplemente porque no existe, en la segunda respuesta recibida por email que adjunto, vienen a decir que el contrato sufrió cambios (yo no he autorizado ninguno), y que no pueden mantener los precios de forma permanente, yo no he solicitado nada de eso, yo solo he reclamado que mi contrato con [REDACTED] era del mercado regulado, como así lo reconocieron aplicando dichos precios en las facturas de los primeros años. Si [REDACTED] cuando adquirió mi contrato le cambió la tarifa unilateralmente sin mi autorización, porque ella en ese momento no comercializaba la tarifa regulada, lo que debía de haber hecho es informarme primero, y luego podía haber desviado mi contrato a la empresa de su grupo [REDACTED] que si comercializada dicha tarifa, no es mi problema que con el cambio me cambiaran de motu propio el tipo de tarifa del mercado regulado al mercado libre enmascarándolo durante unos años mediante la aplicación de los precios del mercado regulado con una tarifa de mercado libre, sin mi consentimiento.

- Pretensión: solicito me indemnicen en la cantidad de 1.967,00.-€ que según mis cálculos y las facturas aportadas al expediente junto con los demás elementos de prueba, salvo que me demuestren que yo en algún momento he firmado un contrato con [REDACTED] contratando la tarifa del mercado libre que me han aplicado a mi suministro durante estos años desde que adquirieron la empresa [REDACTED]

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

- Facturas desde 2016.
- Comunicación de [REDACTED] de 2015 en la que se informan de que a partir 1.11.2015 Endesa pasará a ser su suministrador como consecuencia de la adquisición de [REDACTED] En dicha comunicación se afirma "Este cambio de suministrador no tendrá un coste adicional para usted y no afectará a la calidad ni a la continuidad del suministro, respetando las condiciones de su contrato actual".
- No se aporta en contrato con [REDACTED]

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:

- La reclamante concurre afirmando que "desde septiembre de 2015 [REDACTED] adquirió los contratos de los clientes domésticos y comerciales del Grupo [REDACTED] en España ([REDACTED]), operación acreditada en escritura pública de fecha 2 de noviembre de 2015 autorizada por el Notario de Madrid [REDACTED] con el número 3.333 de orden de su protocolo. Esta operación está autorizada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), organismo que garantiza la libre competencia y regula todos los mercados y sectores productivos de la economía española para proteger a los consumidores. Según lo anterior, [REDACTED] se subrogó en los derechos y obligaciones que tenía su anterior Compañía, con sus clientes. En este caso, según la comunicación que aporta el propio reclamante, el cambio de suministrador se hizo hacia [REDACTED] comercializadora de mercado libre que nunca ha tenido precios regulados".



Comunidad de Madrid

2.- Dar audiencia a las partes

- El reclamado insiste en que “la empresa que adquirió los derechos de mi contrato con la empresa [REDACTED] no comercializaba la Tarifa TUR del mercado regulado, lo que se traduce en que adquirió un contrato, el mío, sin poder mantener la tarifa original sin informar al consumidor, produciéndole indefensión mediante una circular engañosa, ya aportada, en la que dice que el consumidor no tiene que realizar ninguna actuación pues [REDACTED] se subroga en todos los derechos y obligaciones del contrato con [REDACTED] donde la tarifa aplicada como se demuestra en las facturas aportadas, era la [REDACTED], y como demás [REDACTED] reflejó en sus primeras facturas. Yo no me percaté de tal circunstancia durante varios años, pues los precios que aplicaron en mi factura eran los correspondientes a la TARIFA TUR, hasta que este año, tras ver que el gasto había subido de manera excesiva, descubrí que me estaban aplicando una tarifa que yo nunca contraté, y si no es así, que me adjunten el contrato firmado por mí de dicha contratación. Si como dice [REDACTED] su filial [REDACTED] no comercializa la tarifa TUR, tenía 2 opciones, no haber adquirido los derechos de mi contrato [REDACTED] con una TARIFA TUR o que dichos derechos los hubiera adquirido su filial [REDACTED], que si comercializaba la TARIFA TUR”.
- La reclamada reitera que “la facturación reclamada se consideraba correcta ya que el cambio de suministrador se hizo hacia [REDACTED] comercializadora de mercado libre que nunca ha tenido precios regulados”.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO, considerando que:

- (i) Como señala la reclamada, la operación de adquisición de los contratos de los clientes domésticos y comerciales del Grupo [REDACTED] en España fue aprobado por la CNMC, siendo esta operación una de las que permiten la subrogación de un nuevo acreedor (art. 1203.3 CC).
- (ii) Ciertamente, en la comunicación recibida por el consumidor se indica que “Este cambio de suministrador no tendrá un coste adicional para usted”. En puridad, el cambio de suministrador no comportó un “coste adicional” en sí mismo, pero sí comportó un cambio de condiciones contractuales que no constan debidamente comunicadas al consumidor. En particular, el cambio de tarifa regulada al mercado libre.
- (iii) Desde 2016 se aplica la tarifa “Ahorro Gas 3.2”. En las facturas de 2016 se incluye la siguiente nota a pie de página: “los precios del término fijo y variable de este contrato están referenciados a los de la tarifa de último recurso (TUR)”. A partir de 2018 esta referencia desaparece (en 2017 no se ha podido verificar, ya que no se aportan dichas facturas).
- (iv) En la factura PMN201N0323962 de 3.3.2022 se produce un cambio de tarifa y se añade, al final de la factura, el siguiente texto:



Comunidad de Madrid



Modificación de los precios del contrato

A partir del 24/04/2022, el precio* del término variable de energía de su contrato pasará a ser 0,09985 €/kWh y el del término fijo pasará a ser 0,410958904 €/día. El resto de las condiciones de su contrato no variarán. Estimamos* que con estas nuevas condiciones, el coste anual de su suministro sin impuestos será de 1431,08 €.

En caso de desacuerdo y dentro del plazo de 30 días desde esta comunicación, puede resolver su contrato sin ninguna penalización.

Hasta el 23/04/2022, el precio* del término variable de energía de su contrato es 0,058815 €/kWh y el del término fijo es 0,391430137 €/día, y estimamos* que el coste anual de su suministro sin impuestos es de 897,47 €.

Para más información puede contactar con nosotros en nuestro teléfono gratuito de atención [REDACTED] y en nuestras oficinas y puntos de servicio. También puede consultar nuestro actual catálogo de productos en [REDACTED]

(*) Precios y estimaciones del coste anual del suministro calculados con sus datos disponibles, y con los precios de los componentes regulados vigentes a fecha 01/01/2022. Los precios quedan sujetos a las variaciones de componentes regulados, y a la actualización por IPC si procede.

- (v) En la factura PMN301N0337885 de 6.3.2023 se incrementa el precio desde el 1.1.2023 trasladando la variación del IPC, pasando el precio a 0,106498€/kWh. Lo mismo sucede en la factura P24CON008567999 de 5.3.2024, incrementando el precio a 0,109536 Eur/kWh.
- (vi) En la factura P24CON017559550 de 9.5.2024 se incrementa el precio a 0,110164 Eur/kWh y se explica que "Sólo si antes del 1 de abril de 2024 tenía un contrato con nosotros le comunicamos que: A partir del 1 de enero de 2024 los precios de su tarifa se han actualizado trasladando la variación regulada correspondiente al Fondo Nacional de Eficiencia Energética de 2024, según lo establecido en la "Orden TED/268/2024, de 20 de marzo, por la que se establecen las obligaciones de ahorro energético, el cumplimiento mediante Certificados de Ahorro Energético y la aportación mínima al Fondo Nacional de Eficiencia Energética para el año 2024" (BOE 23/03/2024). Esta factura incluye la actualización de los precios de su tarifa desde el 1 de abril de 2024, y la regularización de los importes correspondientes al periodo enero - marzo 2024 se incluirá en una factura posterior si no va incluida en esta misma factura. A partir del 1 de abril de 2024 los precios de su tarifa se han actualizado trasladando la variación regulada correspondiente a la obligación de existencias mínimas operativas de los usuarios, según lo establecido en el RD 1716/2004 (BOE26/08/2004) y en la Orden TED/72/2023 (BOE 30/01/2023)".
- (vii) Así las cosas, desde las facturas de 2016 se observa que la tarifa aplicada es la tarifa "Ahorro Gas 3.2", luego denominada "Ahorro Gas RL.2", y no la TUR. Esto incluso cuando en nota a pie de página de las facturas de 2016 se indicara que el precio estaba referenciado a la TUR, pues que esté referenciado no significa que se aplique esa tarifa.
- (viii) En cualquier caso, en relación con la debida o no aplicación de la tarifa TUR desde 2015, debe desestimarse la reclamación por estar prescrita de conformidad con el art. 1964.2 CC, según el cual las acciones personales sin plazos específicos prescriben,



Comunidad de Madrid

desde el 7.10.2015, en 5 años desde que pudo exigirse el cumplimiento, esto es, desde que se recibió la primera factura de [REDACTED] aplicando la tarifa "Ahorro Gas 3.2".

- (ix) En relación con el incremento de precios que se produce en la factura PMN201N0323962 de 3.3.2022, no queda probado que se haya informado de forma suficientemente transparente al consumidor. Los consumidores tienen derecho a ser preavisados con un mes de antelación, de forma transparente y comprensible, del cambio de tarifas y a poder proceder a la no renovación en caso de no estar conformes con dicho cambio, lo que no significa que deban aceptar expresamente el cambio de tarifas. Es decir, el plazo de preaviso es de un mes; y, comunicado apropiadamente un cambio de tarifas, si el consumidor no se opone, las tarifas renovadas le serán aplicables sin que sea necesario que las haya aceptado expresamente (arts. 44.1.e) LSE y 57 bis f) LSH).
- (x) En este sentido, la remisión de la información junto a una factura, no reúne los requisitos de transparencia material que exige el art. 57 bis f) LSH y 80 TRLGDCU, tal y como ha declarado la STS 4.12.2023 (RJ 2023/6117), pues impide que el consumidor se aperciba del alcance jurídico y económico del cambio de las nuevas tarifas (prueba de ello es que ni el consumidor, ni la reclamada, se refieren a este párrafo por haber pasado desapercibido a ambos).
- (xi) Esto es así porque, en palabras de la referida sentencia "un consumidor medio, razonablemente atento y perspicaz, no tenía por qué advertir fácilmente, en un examen rutinario de un documento por naturaleza repetitivo, que se le variaba el sistema de facturación y cobro. Como bien dice el Ministerio Fiscal, esa información trascendental, que afectaba a un elemento tan relevante como el precio del contrato, "ni siquiera se expone en primer lugar o se destaca en forma única por la tipografía o el color del resto de las informaciones, sin que parezca tampoco previsible para el consumidor medio que una modificación contractual figure en un apartado bajo ese título, máxime cuando ni siquiera fue advertido al contratar de que podía ser informado de las modificaciones contractuales por ese medio, por lo que parece lógico que solo espere en la factura comunicaciones sobre sus cargos mensuales".
- (xii) A mayor abundamiento, el tamaño de la letra de la información del cambio de precio no cumple con los requisitos del art. 80 TRLGDCU (no mide 1,5 mm), por lo que, de nuevo, no satisface los requisitos de transparencia ni es oponible al consumidor (art. 83 TRLGDCU).
- (xiii) Con todo, sí debe mantenerse la repercusión de costes regulados producidos en las facturas PMN301N0337885, P24CON008567999 y P24CON017559550.
- (xiv) Por consiguiente, procede refacturar desde el 3.3.2022 con las tarifas vigentes hasta 23/4/2022, a saber, término variable de energía 0,058815 €/kWh y término fijo 0,391430137 €/día. Estos importes serán incrementados con el IPC oportuno desde el 1 de enero de 2023 y 1 de enero de 2024, así como con los costes regulados reseñados en la factura P24CON017559550 con efectos desde el 1 de enero de 2024.

Y, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación



Comunidad de Madrid

presentada por [REDACTED] y ordenar la refacturación desde el 3.3.2022 conforme a las tarifas vigentes hasta 23/4/2022, a saber, término variable de energía 0,058815 €/kWh y término fijo 0,391430137 €/día. Estos importes serán incrementados con el IPC oportuno desde el 1 de enero de 2023 y 1 de enero de 2024, así como con los costes regulados reseñados en la factura P24CON017559550 con efectos desde el 1 de enero de 2024.

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.

-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 naturales 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 los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]