



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11528.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 10 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 27/08/2024 que se puede resumir en la disconformidad del reclamante con la facturación emitida por la mercantil reclamada puesto que se le están cobrando unos precios del kWh muy elevados, distintos a los que se contrataron. Se ha facturado con lecturas estimadas y al rectificar las lecturas la distribuidora, no se le ha devuelto el dinero abonado de más. Además, le están cobrando un servicio de protección eléctrica que no ha contratado. Solicitud: "Puesto que se realizó la contratación ... en la que se me dijeron de palabra unas condiciones y posteriormente se realizaron otras distintas, solicito se facture con la tarifa que tenía aplicada anteriormente a este supuesto contrato. Asimismo, se me dé de baja del servicio de protección eléctrica del hogar que yo no he solicitado en ningún momento y que me devuelvan la cantidad de 67,93€ correspondiente a la diferencia de las facturas que indican en su escrito, al estar abonada la primera de 190,05€". Cantidad que reclama: 67,93€ + dar de baja servicio mantenimiento y facturar con las tarifas anteriores al contrato reclamado.

El reclamante aporta:

- Requerimiento de pago de [REDACTED] de 22.05.2024 de la deuda de 197,59€ derivada de facturas pendientes de pago del suministro de electricidad:
 - o 15.03.2024 80,17€
 - o 16.04.2024 79,96€
 - o 30.04.2024 37,46€

En este requerimiento aparece un sello del [REDACTED] de fecha 05.06.2024.

- Escrito del reclamante de reclamación de fecha 24.06.2024 dirigido a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid en el que manifiesta que, si bien la mercantil reclamada realizó una corrección de los consumos en base a los datos de la distribuidora en relación a la factura de 190,05€, periodo de facturación de 24.01.2024-14.03.2024, no ha recibido ningún abono de la diferencia.
- En el mismo escrito, el reclamante manifiesta que "no se me dio copia del contrato realizado en ningún momento" y que "se me indicó expresamente que no iba a realizar ningún tipo de contrato de mantenimiento, sólo que se iba a realizar el cambio de



Comunidad de Madrid

suministros, por lo que me siento estafado y engañado ya que yo firmé el contrato confiado en la palabra del comercial que realizó la contratación, obviando que había puesto una cruz en el servicio de protección eléctrica (que ahora veo por primera vez). Soy una persona de más de 80 años que puede no haber sido diligente al firmar el contrato, pero que confía en la persona que tiene delante y en su palabra. Me siento indefenso frente a estas situaciones y estoy protegido por la Ley 4/2022 de 25 de febrero de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, así como Ley 11/1998 de Protección al Consumidor de la Comunidad de Madrid”.

- Factura de suministro de gas emitida por la mercantil reclamada de fecha 02.02.2024, periodo de facturación del 23.11.2023-24.01.2024, por importe de 417,26€, precio kWh de 0,2247€ hasta el 31.12.2023 y de 0.2319 a partir del 31.12.2023. Lectura estimada, 164m³.

Consta en el expediente reclamación tramitada a través de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid reclamando la anulación de las facturas en las que se le aplican precios de 0,22 y 0,23 €/kWh, con la siguiente documentación:

- Contestación de [REDACTED] de fecha 18.03.2024 en la que manifiestan que el precio aplicado es correcto, que la variación del precio se produce dentro del proceso de renovación de su contrato conforme a las condiciones recogidas en el mismo, que la carta de renovación fue correctamente enviada a la dirección de correspondencia asignada al contrato y conforme a lo establecido en el art. 57 de la Ley de Hidrocarburos. Que la variación de precios a partir del 31.12.2023 se debe a la actualización de las tarifas de peaje y la aplicación del IPC.
- Carta de renovación de fecha 23.12.2022 donde se informa que los precios aplicables a partir del 11.02.2023 son 11,18€/mes +IVA para el término fijo y de 0,224935€/kWh + IVA para el término variable. Los precios anteriores eran 11,21€/mes + IVA para el término fijo y de 0,109760€/kWh + IVA.
- Contestación del distribuidor [REDACTED] 19.03.2024 de la que se extrae que:
 - o El contador no tiene capacidad para telegestión y se encuentra ubicado en la vivienda, motivo por el que, en caso de encontrarse ausente, no se podrá facturar el consumo real.
 - o La última lectura real fue el 25.03.2023 con una lectura de 13.853 m³
 - o Los ciclos posteriores han sido emitidos con lecturas estimadas al no ser posible la toma de lectura real al encontrarse ausente el cliente.
 - o Consta baja del contrato con [REDACTED] y alta con [REDACTED] con lectura estimada de 14.237m³ de fecha 19.03.2024
 - o El 18.03.2024 el contador marcaba correctamente y tenía una lectura de 14.194m³
 - o Modifican la lectura estimada por cambio de comercializador de 14.237m³ por la de 14.194m³, devolviendo 43m³ a la comercializadora para que lo devuelva al consumidor.
 - o Aportan foto del contador de la lectura realizada el 25.03.2023 de 13853.
 - o Aportan foto del contador de la lectura realizada el 18.03.2024 de 14194.
 - o Parte de trabajo de operaciones de gas, de fecha 18.03.2024, en el que consta que la lectura es de 14194.
- Contestación de [REDACTED] de 25.03.2024 en la que hace referencia a la rectificación de lecturas realizada por la distribuidora, e indican que “se refactura lectura reclamada”.
- Escrito del reclamante del 13.05.2024 en el que manifiesta que:
 - o Nunca recibió el documento sobre “aumento de las cantidades vinculadas al contrato firmado con fecha anterior a la reclamación, lo comprobé al ver aumento de facturas con un consumo habitual”.
 - o Se siente perjudicado al haber tenido lecturas estimadas que dificultaban comprobar factura y consumo, rectificando posteriormente con lecturas reales “con



Comunidad de Madrid

- precios de tarifas más elevados”, sintiéndose perjudicado y más al ser una “persona mayor jubilada”.
- Solicité la baja de cualquier relación contractual que mantenía con ellos y “ahora recibo contrato con fecha de escrito 25.04.2024 en el que me adjuntan documento de contrato. No me dieron de baja de seguros y contratos mantenimiento que desconocía su contratación”.
 - No ha recibido la devolución por parte de la mercantil reclamada por la rectificación de consumo que realizó la distribuidora.
 - Que su actual comercializadora le ha confirmado que tiene contrato con ellos de luz y de gas desde el 26.04.2024.
 - Hace referencia a su situación de persona mayor “no acostumbradas a esta situación y con economía ajustada”.
 - Aporta contrato de electricidad de [REDACTED] de fecha 25.04.2024.
 - Contestación de [REDACTED] de fecha 03.06.2024 de la que se puede extraer que:
 - Se reiteran en la contestación del 18.03.2024.
 - En relación al contrato de protección eléctrica, manifiestan que la contratación es correcta.
 - Los contratos de gas y de luz están de baja desde el 14.03.2024 y el 25.04.2024 respectivamente.
 - No tienen constancia de haber recibido unas solicitudes de baja anteriores a las tramitadas.
 - Contrato de electricidad y gas natural de 2016 donde consta contratado el servicio de protección eléctrica hogar. Aparece la firma del reclamante.
 - Pantallazo de una factura de gas natural, de [REDACTED], de fecha 11.12.2015, precio kWh a 0,044382€/kWh.
 - DNI del reclamante, nacido en 1945.
 - Factura de gas emitida por [REDACTED], de fecha 21.03.2024, por importe de 190,05€, periodo de facturación de 24.01.2024-14.03.2024. El precio del kWh es de 0,23494€ hasta el 11.02.2024 y de 0,08835€ a partir del 11.02.2024. Lecturas:

• Última lectura	14.03.2024	14.237m ³ lectura real
• Lectura anterior	24.01.2024	14.126 m ³ lectura estimada
• Consumo		111 m ³
 - Factura rectificadora de gas emitida por [REDACTED], de fecha 27.03.2024, por importe de 122,12€, periodo de facturación de 24.01.2024-14.03.2024. El precio del kWh es de 0,23494€ hasta el 11.02.2024 y de 0,08835€ a partir del 11.02.2024. Lecturas:

• Última lectura	14.03.2024	14.194 m ³ lectura real
• Lectura anterior	24.01.2024	14.126 m ³ lectura estimada
• Consumo		68 m ³
 - Escrito del reclamante de fecha 24.06.2024 reiterándose en sus manifestaciones anteriores.
 - Contestación de [REDACTED] de fecha 23.07.2024 de la que se puede extraer que:
 - La factura de gas referencia 1023879521 por importe de 190,05€ no consta abonada por el reclamante.
 - La factura rectificadora con fecha 27.03.2024 por importe de 122,12€ queda pendiente de pago.
 - La contratación del servicio de protección eléctrica se realizó correctamente.

La empresa reclamada presenta escrito de 14/11/2024 en el que se reitera en las manifestaciones hechas en las contestaciones remitidas a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid de fecha 18.03.2024, 25.03.2024, 03.06.2024 y 23.07.2024. Aportan las facturas y contratos reclamados ya existentes en el expediente.



Comunidad de Madrid

El reclamante presenta escrito de 10/12/2024 en el que manifiesta que “mi avanzada edad me hizo confiar en la persona que tenía delante y que me aseguraba que iba a beneficiarme de un descuento importante. No sólo no ha sido así, sino que ahora que ya no estoy con ellos pago mucho menos de lo que ellos me ofrecieron. A pesar de que mi firma está en el contrato donde consta que contraté el servicio de protección eléctrica, nunca me dijeron nada sobre este servicio. Ya he comunicado en otras ocasiones que no me dejaron ninguna copia del papel que firmé en su momento, por lo que no puedo demostrar (y tampoco la empresa) que el aspa que aparece en este servicio se pusiera antes o después de mi firma. Vuelvo a insistir en el hecho de mi edad (...) encontrándome indefenso frente a esta situación. Ahora me encuentro con unas facturas que debo abonar por unos importes más elevados de lo que yo antes venía pagando y teniendo que abonar un servicio de mantenimiento que nunca he contratado o, al menos, he tenido el conocimiento de haberlo hecho de manera consciente”.

La empresa reclamada presenta escrito de 22/01/2025 en el que se reitera en las manifestaciones hechas y, en relación a la contratación del servicio de protección eléctrica, puntualiza que “Iberdrola cuenta con un código ético que asegura una política de seguridad y protección ante la vulnerabilidad de las personas mayores. Se ha comprobado que en el momento de la firma del contrato D. [REDACTED] no se encontraba en el segmento de población vulnerable, por lo que [REDACTED] ha cumplido estrictamente con el mencionado código ético y no se ha detectado anomalía alguna en la contratación realizada.” Consieran la facturación realizada correcta. Aportan el contrato de suministro de electricidad y gas celebrado el 02.02.2016 donde consta marcado el servicio de protección eléctrica.

Se aporta un archivo de audio en la que se escucha que la grabación se realiza el 02.02.2016, el reclamante confirma los datos, confirma que le han dejado copia del contrato y se le confirma que ha contratado el suministro de gas, de electricidad y se le activa el servicio de protección eléctrica.

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

El reclamante no comparece en el acto de audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 03/04/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, aclarando en relación con el servicio de protección eléctrica que “Asimismo, les indicamos que dicho servicio está de baja desde el 25/04/2024, fecha en la que se da de baja su contrato de electricidad con [REDACTED].”

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

- i) La mercantil reclamada rectifica la factura de gas referencia 1023879521 por importe de 190,05€, que no consta abonada por el reclamante, por factura de fecha 27.03.2024 por importe de 122,12€ que está pendiente de pago. En esta factura se le cobra hasta que realiza el cambio de comercializador, estando de baja en el suministro de gas con la mercantil reclamada desde el 14.03.2024.

El reclamante no acredita el pago de ninguna de las dos facturas de gas. El reclamante aporta justificante de pago de las facturas de electricidad de 15.03.2024, 16.04.2024 y 30.04.2024, 197,59€, dándose de baja del suministro de electricidad con la mercantil



Comunidad de Madrid

reclamada el 25.04.2024.

- ii) Se produce una modificación de los precios del suministro de gas con fecha de 23.12.2022 donde se informa que los precios aplicables a partir del 11.02.2023 son 11,18€/mes +IVA para el término fijo y de 0,224935€/kWh + IVA para el término variable. Los precios anteriores eran 11,21€/mes + IVA para el término fijo y de 0,109760€/kWh + IVA. A partir del 11.02.2024 se modifican rebajando el precio.

Sin embargo, la mercantil reclamada no ha acreditado el cumplimiento de la obligación que le atañe como comercializadora establecida en el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, más allá de lo manifestado en sus alegaciones y de la interpretación que hace de lo estipulado en el referido artículo, que reconoce a los consumidores de suministro de gas el derecho a “ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. Asimismo, ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con al menos un mes de antelación a la entrada en vigor, de forma transparente y comprensible”.

El reclamante niega haber recibido la carta de renovación de precios del gas natural y la mercantil reclamada no aporta justificación que acredite de forma indubitada que se recibió por la reclamante.

- iii) Respecto al contrato de protección eléctrica, si bien el reclamante manifiesta no tener conocimiento del mismo, la mercantil reclamada aporta contrato de suministro de electricidad y gas donde, además, se contrata el servicio de protección eléctrica y aparece con la firma manuscrita del reclamante; además, en la grabación que aporta la mercantil reclamada, se le informa al reclamante de la contratación del servicio de protección eléctrica aceptando el reclamante. Este servicio consta de baja, al darse de baja el contrato de suministro eléctrico.
- iv) Respecto a la consideración de consumidor vulnerable, tanto 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 establece en su artículo 3 en relación con el concepto de “persona consumidora vulnerable”: “... tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad”

La Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid establece en su artículo 4 en relación con los colectivos de especial protección que: “1. Los colectivos de consumidores que se encuentren en situación de inferioridad, desprotección o discapacidad por razón de su edad, origen o condición serán objeto de atención prioritaria en las actuaciones que desarrollen las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid. 2. Por concurrir las circunstancias enumeradas, esta protección se dirigirá especialmente a: (...) c) Personas mayores. (...) f) Los sectores económicos y sociales más débiles.

El reclamante, nacido en 1945, manifiesta en distintos escritos sus circunstancias de persona mayor y jubilada, con una economía ajustada, y que no se maneja en estas



Comunidad de Madrid

situaciones.

Por lo anterior, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante: la mercantil reclamada no acredita de forma indubitada la comunicación de la modificación de las condiciones del suministro de gas, por lo que deberá rectificar los periodos de facturación a partir del 11.02.2023, que se empezó a aplicar el nuevo precio, hasta el 11.02.2024, aplicando el precio anterior a la modificación, es decir, 11,21€/mes + IVA para el término fijo y de 0,109760€/kWh + IVA para el término de energía.

En relación con la solicitud de devolución de la diferencia de la factura de 190€, modificada por una de 122€, **se desestima** la pretensión puesto que el reclamante no acredita el pago de la factura de 190€, por lo que no procede el abono de la diferencia con la de 122€.

En relación con el servicio de protección eléctrica, **se desestima** la pretensión del reclamante puesto que la mercantil reclamada acredita la contratación aportando el contrato realizado el 02.02.2016 firmado por el reclamante.

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.

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, 10 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]