



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11802.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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

PRESIDENTE:

D./D^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 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^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:

1º) En solicitud de 4.9.2024 el consumidor expone que:

“El día 1 de abril de 2024 finaliza mi contrato con [REDACTED] en el cual yo había estado pagando durante todo un año (desde abril 2023) una tarifa igual todos los meses y en el que ellos se comprometen a devolverme la diferencia de consumo si esta es menor, después de hablar en repetidas ocasiones con el servicio de atención al cliente me confirman que mi consumo es bastante menor y que van a proceder a hacerme la devolución de la energía pagada y no consumida en las próximas semanas. Considero que después de seis meses han tenido tiempo suficiente para calcular el importe de la devolución y satisfacerlo positivamente hacia mí, hecho que no ha sucedido y el cual es el motivo de mi reclamación”.

SOLICITO:

“Que me devuelvan como se habían comprometido previamente y por contrato el dinero de la energía no consumida y pagada con anterioridad más los intereses de demora correspondientes”.

Cuantía reclamada 600 €.

2º) En escrito posterior, el consumidor manifiesta que:

“Las alegaciones remitidas por la empresa reclamada no se corresponden a la realidad, ya que la reclamación no es debida al cambio de contrato sino a que durante el periodo que tuve contratado con [REDACTED] la tarifa justa las lecturas que han realizado no se



Comunidad de Madrid

ajustan a la realidad y que el consumo efectuado es significativamente menor, por ello reclamo que me devuelvan el importe correspondiente a lo no consumido durante ese periodo”.

3º) En escrito de 8.01.25, el consumidor manifiesta que:

“Como previamente había solicitado, los datos aportados por la compañía son inconcluyentes y habiendo realizado una devolución por un importe menor al deseado la compañía [REDACTED] debe justificar que ese cobro ha sido realizado bajo los términos del contrato firmados previamente y con el precio pactado de inicio”.

SOLICITA: Que la empresa reclamada justifique que esos consumos han sido realizados realmente ya que son casi tres veces superior a los efectuados en circunstancias habituales y que de no ser así, solicito además la compensación económica que ello conlleva y que han sido abonados previamente.

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

1º) En alegaciones presentadas el 20.11.24, la reclamada manifiesta:

“El cliente contrató con [REDACTED] como su empresa comercializadora, la Tarifa, llamada Tarifa Justa, la cual 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, por lo que el Cliente podrá disfrutar del consumo de electricidad para su punto de suministro mediante el pago fijo de una cuota mensual, 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”.

“El Cliente se compromete a no realizar un uso excesivo, abusivo o irrazonable de la energía eléctrica suministrada, lo que implica:

(...) No hacer un uso excesivo del servicio de suministro eléctrico. Se entiende por uso excesivo el incremento 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.”

“En el presente caso se detectó que el cliente 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”.

“En el presente caso, [REDACTED] informó al cliente dentro del plazo legal establecido de preaviso, y se le facilitó las nuevas condiciones, ofreciendo la voluntad de resolver el contrato sin que por ello se le aplicara una penalización por causar la baja”.

“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, por lo que, el cambio de condiciones no supone ningún agravio económico para la persona reclamante, puesto que se factura mensualmente en base al consumo



Comunidad de Madrid

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.

“Atendiendo a la disconformidad presentada por el cliente, y con la voluntad de [REDACTED] de colaborar con el presente organismo, les indicamos que hemos procedido a refacturar los consumos de los meses en los cuales ha sido aplicada la nueva tarifa, devolviendo al consumidor a las condiciones iniciales del contrato. Próximamente el cliente recibirá las facturas rectificadas y en todo caso el abono de los importes correspondientes a la cuenta bancaria vinculada al contrato de suministro de electricidad”.

2º) En alegaciones presentadas el 23.12.24, la reclamada manifiesta:

“Una vez realizado una comprobación de los consumos del cliente, debemos indicar lo siguiente: [REDACTED] había facturado con la lectura estimada de los consumos del cliente atendiendo a que la empresa distribuidora no había facilitado, en el plazo indicado legalmente, las lecturas reales del suministro. Es por ello que desde [REDACTED] se procedió a abrir reclamación ante la empresa distribuidora. De igual manera ha procedido a corregir las facturas con los mismos consumos que aporta el cliente, generando un abono a su favor de **214,69** euros que recibirá en los próximos días”.

3º) En escrito de 31.01.25, la reclamada reitera las alegaciones de 23.12.24, solicitando el archivo de la reclamación dado que la controversia ha quedado resuelta.

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

1º) Se aportan las siguientes facturas:

Período	Consumo (kwh)	Tarifa personalizada	Importe	Consumo año anterior	Lecturas reales
Agosto 2023	350	92,05	98,00		16.08.23 P1: 13.318 P2: 11.842 P3: 2.889
Septiembre 2023	169	92,05	98,00		16.09.23 P1: 13.383 P2: 11.913 P3: 2.989
Octubre 2023	142	92,05	98,00		16.10.23 P1: 13.413 P2: 11.953 P3: 3.058
Noviembre 2023	180	92,05	98,00		15.11.23 P1: 13.470 P2: 12.007 P3: 3.127
Diciembre 2023	137	92,06	98,00	96 (+43%)	
Enero 2024	235	91,75	104,34		17.01.24

Comunidad de Madrid

					P1: 13.617 P2: 12.113 P3: 3.320
Febrero 2024	134	91,75	104,34	143 (-6%)	17.02.24 P1: 13.655 P2: 12.151 P3: 3.361
Marzo 2024	134	91,75	116,22	158 (-15%)	15.03.24 P1: 13.674 P2: 12.172 P3: 3.391
Abril 2024	119	91,75	116,22	141 (-16%)	
	1600				

2º) Se aporta el contrato, de fecha 1.04.2023 (condiciones aplicables a partir de 1 de junio de 2023, o desde la fecha de contratación si es posterior al 17 de mayo de 2023)
Entre las **características** se indica:

(punto 1º) “Mediante el pago fijo de una cuota mensual el Cliente podrá disfrutar del consumo de electricidad para su punto de suministro sin límites, siempre que haga un uso correcto y responsable del servicio, tal como se recoge en el apartado sobre la Política de Uso de estas Condiciones Particulares”.

(punto 4º) “Si pasados doce (12) meses desde la entrada en vigor de este Contrato o en el momento en que [REDACTED] reduzca el importe de la cuota de Tarifa Justa, el Cliente ha consumido menos electricidad que la estimada para el cálculo de la cuota (**3.299,67 kWh/año**), atendiendo al perfil de consumo estimado disponible en la Zona Cliente, le devolveremos el coste de todo el consumo que no haya usado hasta el momento de la reducción de la cuota o fecha de renovación de la cuota, multiplicado por el precio de energía de 0,2€/kWh, sin impuestos incluidos, para asegurarnos que el Cliente no paga de más. [REDACTED] pondrá a disposición del Cliente la información de consumo mensual”.

En el apartado relativo a Tarifa y pago se indica:

“Tu cuota Tarifa Justa personalizada: 98 €/mes

El Cliente abonará la cuota de Tarifa Justa personalizada de electricidad especificada, que cubrirá los siguientes conceptos: (i) peaje de energía; (ii) peaje de potencia; (iii) el coste de la energía, así como todos los costes vigentes en el momento de la firma del Contrato asociados a la compra de la energía; (iv) Impuesto sobre el Valor Añadido; (v) Impuesto Especial de la Electricidad; (vi) alquiler del contador; (vii) coste del bono social; (viii) tasa de aprovechamiento especial; (ix) coste del Fondo Nacional de Eficiencia Energética; (x) importe de la energía asociada a la compensación del mecanismo ibérico; y (xi) Servicio de averías eléctricas y de electrodomésticos; en las cuantías vigentes en la fecha de formalización del Contrato. Cualquier variación de cualquiera de los costes anteriores u otros costes regulados nuevos, será trasladado a la cuota plana, de forma automática”.

“Puesto que la facturación del suministro eléctrico se hace por meses naturales, en el caso de emitirse una factura por un período inferior a un mes (por ejemplo, la primera o la última), el Cliente recibirá la parte proporcional de su cuota plana, por los días consumidos”.



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.

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

PRIMERA:

El consumidor reclama la devolución del importe de la diferencia de consumo que ha realizado con respecto a la que se había pactado en el contrato. La empresa ha recalculado los importes y ha determinado la devolución de **214,69** euros.

Para resolver este expediente, el Colegio arbitral se encuentra con dos problemas:

Ninguna de las partes ha presentado un certificado de consumo desde junio de 2023 a abril de 2024.

Y no se han aportado al procedimiento las facturas de junio y julio de 2023, dado que según lo dispuesto en el contrato, este comenzaba a ser efectivo desde 1 de junio de 2023 aunque se había firmado en abril de 2023.

El Colegio arbitral va a resolver de conformidad con los datos disponibles, extraídos de la documentación aportada.

1º.- En primer lugar, de las facturas presentadas (y volviendo a incidir en que no se han presentado las correspondientes a junio y julio de 2023, en que se empezó a aplicar este contrato), podemos extraer el consumo de los tres períodos (P1, P2, y P3) desde la lectura real de 16.08.23 a 15.03.24:

Fecha	P1	P2	P3
15.03.24	P1: 13.674	P2: 12.172	P3: 3.391
16.08.2023	P1: 13.318	P2: 11.842	P3: 2.889
TOTAL CONSUMO	356	330	502

El total consumido entre las dos lecturas reales de 16.08.23 a 15.03.24 es de $356+330+502= 1188$ kwh.

2º.- En las facturas consta que la compañía ha facturado desde agosto de 2023 a abril de 2024 la cantidad de 1.600 kwh. Es decir en 9 meses de contrato, se facturan 1600 kwh.

3º.- Analizando el contrato, se observa que:

Se ha pactado una tarifa plana de consumo, denominada “cuota Tarifa Justa personalizada”, de 98 €/mes. Dicha tarifa plana se mantiene durante un año, con la condición de hacer un uso correcto y responsable del servicio, y tiene un tope personalizado o pactado de consumo anual de **3.299,67 kWh/año**.

3.1º. En las características del contrato se indica en su punto 1º que: “Mediante el pago fijo de una cuota mensual el Cliente podrá disfrutar del consumo de electricidad para su punto de suministro sin límites, siempre que haga un uso correcto y responsable del servicio, tal como se recoge en el apartado sobre la Política de Uso de estas Condiciones Particulares.

En sus segundas alegaciones, la empresa reclamada manifiesta que el consumo del cliente no ha sido responsable. Pero dichas afirmaciones carecen de fundamento, dado



Comunidad de Madrid

que se observa en algunas de las facturas que el consumo del cliente no supera el 30% más del consumo realizado en el año anterior. Sólo cuatro facturas muestran la diferencia de consumo con el año anterior, y aunque ciertamente en una tiene un consumo mensual superior en un 43% al mes correspondiente del año anterior, en las otras tres reduce su consumo en un 6, 15 y 16% respectivamente. No existe por lo tanto un consumo incorrecto o irresponsable.

3.2º. En el punto cuarto de las características del contrato se indica textualmente que: "Si pasados doce (12) meses desde la entrada en vigor de este Contrato o en el momento en que Holaluz reduzca el importe de la cuota de Tarifa Justa, el Cliente ha consumido menos electricidad que la estimada para el cálculo de la cuota (**3.299,67 kWh/año**), atendiendo al perfil de consumo estimado disponible en la Zona Cliente, **le devolveremos el coste de todo el consumo que no haya usado** hasta el momento de la reducción de la cuota o fecha de renovación de la cuota, multiplicado por el precio de energía de 0,2€/kWh, sin impuestos incluidos, para asegurarnos que el Cliente no paga de más. [REDACTED] pondrá a disposición del Cliente la información de consumo mensual".

Conforme a los datos que tenemos, el cliente tiene un consumo de 1.600 kwh en un período de 9 meses. Si para una anualidad, podía consumir 3.299,67, en un plazo de 9 meses, el consumo calculado proporcionalmente sería de $3.299,67:12 \times 9 = 2.474,25$ kwh. Si en lugar de dicho consumo calculado, se han gastado 1.600, la diferencia sería la devolución del importe de $2.474,25 - 1.600 = 874,25$ kwh.

Tal como expresamente indica este apartado contractual, el precio del kwh para la devolución es de 0,20 €/kwh, por lo que la devolución al consumidor debería ser de $874,25 \times 0,20 = 174,85$, más el iva correspondiente, aun calculado íntegramente al 21%, serían 36,72 €, lo que hace un total de 211,57 €.

Al no disponer de los datos de los tres meses restantes (dos en realidad, porque el contrato se habría aplicado sólo 11 meses, desde 1 de junio 2023 hasta 30 de abril de 2024, la cantidad devuelta por la empresa reclamada, es similar al cálculo realizado por el Colegio arbitral.

Ello implica la **ELEVACIÓN A LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL** del acuerdo tácito al que han llegado las partes de devolver la cantidad de **214,69 €**.

Y consiguientemente, la **DESESTIMACIÓN** de la pretensión del consumidor de una devolución superior, hasta los 600 euros reclamados, dado que no existe prueba alguna al respecto para conocer cuál es el consumo real durante los 11 meses de aplicación del contrato.

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 **ELEVACIÓN A LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL** del acuerdo tácito al que han llegado las partes de devolver la cantidad de **214,69 €**. Si dicha cantidad no ha sido aún devuelta al consumidor, la reclamada debe proceder a su abono en el plazo de 30 días desde la notificación del presente Laudo arbitral.

Y la **DESESTIMACIÓN de la pretensión del consumidor** de una devolución superior, hasta los 600 euros reclamados, dado que no existe prueba alguna al respecto para conocer cuál es el consumo real durante los 11 meses de aplicación del contrato.



Comunidad de Madrid

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, 24 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]