



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16192.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 23 de mayo 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 FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que con fecha 13 de noviembre de 2023 formaliza CONTRATACIÓN DE LA TARIFA JUSTA SOLAR DE [REDACTED]. Desde diciembre de 2023, fecha de la instalación de placas solares, se viene aplicando dicho contrato. Estando cerca de finalizar el primer año, le comunican, por el que paso a tener una cuota de 0 € (dato incorrecto, pues es de -6,15 €) a una de 20 € mensuales. No estando de acuerdo, formaliza reclamación telefónica el 29/10 vía telefónica y el 2/11 vía App, ya que por tfno. al intentar explicarles lo que considero su error, la comunicación se corta y no es posible contactar de nuevo. Con fecha 6 de noviembre recibo email en contestación a esa incidencia, en la que aparte de un nuevo error, se REAFIRMAN en las nuevas tarifas, remitiéndose al contrato para encontrar aclaración (el anteriormente indicado doc. 1). Es correcto que la cláusula 11 especifica que si durante la vigencia del presente contrato el patrón de consumo del cliente cambia, [REDACTED] se reserva el derecho de modificar el importe de la cuota de consumo. Hasta ahí todo correcto, es lo firmado y era conocedor de tal cláusula. El problema y la indefensión del usuario es de dónde parten, qué datos objetivos manejan para asegurar que los hábitos de consumo por mi parte han cambiado. Me explico. En el citado contrato, aparte de las cláusulas, no figura un dato de consumo al inicio del contrato que sirva de referencia para alegar que dicho hábito de consumo ha variado. En el DOC. 4 Actualizamos el contrato de tu Tarifa Justa, hablan de unos datos de consumo previstos y unos datos de consumo reales. Esos datos de consumo que indican previstos no figuran en ningún documento firmado por el usuario al inicio del contrato. Son datos fijados por ellos mismos, parte interesada. En base a esos consumos y probabilidades, que son datos objetivos y reales, hicieron su oferta, que acepté. De hecho, la primera factura con placas solares fue de -0,69 € en enero 24, pasando en marzo 24 a -6,66 €, manteniéndose en esa cantidad hasta julio 24, que pasa a ser de -6,15 €, que se mantiene hasta noviembre 24, en las que se ve que el reintegro de cantidades ha ido en aumento como consecuencia de menor consumo y/o mayor producción. Todo ello entra en contradicción con esa Actualización de contrato. Es decir, en ese documento inicial, con datos reales obtenidos por ellos mismos a partir de los registros del Ministerio de Industria, consta que mi consumo anual medio es de 3.861 kWh. Es un dato real. Ahora pretenden introducir un incremento en la facturación porque he consumido 2.020kWh (y ellos habían previsto 1.301kWh) (ver doc 4). El reclamante refiere que les da la razón que ha existido un cambio de hábitos de consumo pero a MENOR CONSUMO

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: En RESUMEN, RECLAMO que la empresa suministradora [REDACTED] está ejerciendo una posición dominante frente al usuario, haciendo una interpretación unilateral del contrato que les vincula con mi persona, aún a pesar de que los datos objetivos en los que se basa dicha relación contractual no están de su parte. Por lo que procedería una actualización de la facturación a partir de diciembre, pero en base a datos reales, no estimados de parte, lo que produce una INDEFENSIÓN ABSOLUTA, puesto que la otra opción para el interesado sería buscar otro proveedor, con las consecuencias y perjuicios y penalidades que pudieran suponer para el interesado.

En su escrito de 21 de febrero 2025 se ratifica en lo anterior.

En su escrito 17 de marzo de 2025 refiere: " Con fecha 13 de noviembre de 2023 formalicé CONTRATACIÓN DE LA TARIFA JUSTA SOLAR DE [REDACTED]. Ver doc. 1 (CONTRATO Y CONDICIONES CONTRATACION). Desde diciembre de 2023, fecha de la instalación de placas solares, se viene aplicando dicho contrato. Estando cerca de finalizar el primer año, me comunican (ver DOC. 2 Actualizamos el contrato de tu Tarifa Justa), por el que paso a tener una cuota de 0€ (dato incorrecto, pues es de -6,15€) a una de 20€ mensuales (actualizada a partir de diciembre a 23,18€). No estando de acuerdo, formalizo reclamación telefónica el 29/10 vía telefónica y el 2/11 vía App, ya que por tfno. al intentar explicarles lo que considero su error, la comunicación se corta y no es posible contactar de nuevo. Ver DOC. 3 PRESENTACIÓN INCIDENCIA. Con fecha 6 de noviembre recibo email en contestación a esa incidencia, en la que aparte de un nuevo error ("...uno de nuestros agentes te explicó el por qué...", cuando se puede comprobar por las grabaciones de las llamadas, en su poder, que ese hecho no se produce, por corte en la comunicación), se REAFIRMAN en las nuevas tarifas, remitiéndose al contrato para encontrar aclaración (el anteriormente indicado doc. 1). Es correcto que la cláusula 11 especifica que, si durante la vigencia del presente contrato el patrón de consumo del cliente cambia, [REDACTED] reserva el derecho de modificar el importe de la cuota de consumo. Hasta ahí todo correcto, es lo firmado y era conocedor de tal cláusula. El problema y la indefensión del usuario es de dónde parten, qué datos objetivos manejan para asegurar que los hábitos de consumo por mi parte han cambiado. Me explico. En el citado contrato, aparte de las cláusulas, no figura un dato de consumo al inicio del contrato que sirva de referencia para alegar que dicho hábito de consumo ha variado. En el DOC. 4 Actualizamos el contrato de tu Tarifa Justa, hablan de unos datos de consumo PREVISTOS/ESTIMADOS por su parte y unos datos de consumo REALES. Esos datos de consumo que indican PREVISTOS NO FIGURAN EN NINGÚN DOCUMENTO FIRMADO POR EL USUARIO al inicio del contrato. Son datos fijados por ellos mismos, parte interesada. Es más, apporto como DOC. 5 OFERTA PERSONALIZADA, un documento que [REDACTED] no me facilita AHORA pero que tengo a mi disposición, puesto que es la oferta que me hicieron para contratar sus servicios, donde SÍ FIGURAN UNOS DATOS REALES DE CONSUMO MEDIO EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS y PRODUCCIÓN PREVISTA CON LAS PLACAS SOLARES. En base a esos consumos y probabilidades, que son datos objetivos y reales, hicieron su oferta, que acepté.

De hecho, la primera factura con placas solares fue de -0,69€ en enero 24, pasando en marzo 24 a -6,66€, manteniéndose en esa cantidad hasta julio 24, que pasa a ser de -6,15€, que se mantiene hasta noviembre 24, en las que se ve que el reintegro de cantidades ha ido en aumento como consecuencia de menor consumo y/o mayor producción. Todo ello entra en contradicción con esa Actualización de contrato que han aplicado desde diciembre. Es decir, en ese documento inicial, con datos reales obtenidos por ellos mismos a partir de los registros del Ministerio de



Comunidad de Madrid

Industria, consta que mi consumo anual medio es de 3.861 kWh. Es un dato real. Ahora pretenden introducir un incremento en la facturación porque he consumido 2.020kWh (y ellos habían previsto 1.301kWh) (ver doc. 4). Todo bastante lejos del consumo inicial que dio origen a su oferta, de 3.861 kWh. Ahí sí les doy la razón que ha existido un cambio de hábitos de consumo ...a MENOR CONSUMO. Hay que añadir que la propia cláusula 10 del Doc 1 CONTRATO Y CONDICIONES CONTRATACION RECONOCE lo siguiente: 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 caso de incumplimiento de los términos del uso correcto del servicio, [REDACTED] se reserva el derecho de asignar, previa notificación al cliente, la modalidad de tarifa Clásica Un Precio. Es decir, se entiende que un consumo NO SE CONSIDERA EXCESIVO, según la documentación adjuntada, cuando esté por debajo de 5.019 Kw (es decir, 3.861 kWh de consumo medio anual reconocido por [REDACTED] más un 30% de margen). Dado que la propia reclamada reconoce que el consumo es de 2.020KWh, bastante inferior a lo indicado anteriormente, el que suscribe NO HA INCUMPLIDO ninguna cláusula del contrato y entiende que la aplicación, de forma unilateral, de una actualización de precios por parte de la reclamada, NO SE AJUSTA A LO PACTADO ENTRE PARTES. Como la propia reclamada reconoce en su escrito de alegaciones, se trata de datos que son estimaciones, que están totalmente alejadas de los datos reales. En RESUMEN, RECLAMO que la empresa suministradora [REDACTED] está ejerciendo una posición dominante frente al usuario, haciendo una interpretación unilateral del contrato que les vincula con mi persona, aún a pesar de que los datos objetivos en los que se basa dicha relación contractual no están de su parte. Por lo que procedería una actualización de la facturación a partir de diciembre, pero en base a datos reales, no estimados de parte, lo que produce una INDEFENSIÓN ABSOLUTA, puesto que la otra opción para el interesado sería buscar otro proveedor, con las consecuencias y perjuicios y penalidades que pudieran suponer para el interesado. Un contrato se debe regir por su contenido, no por la interpretación que haga una de las partes".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 27 de marzo de 2025 fechas refiere:" Que en relación con la reclamación de [REDACTED] en adelante la persona reclamante, contra mi representada, procedemos a efectuar las siguientes **ALEGACIONES**.

PRIMERA. - Que, en atención al escrito recibido por parte del presente organismo, estamos al caso de indicar que no proceden las pretensiones del reclamante en virtud de las siguientes alegaciones. SEGUNDA. - La persona reclamante disponía de un contrato de tarifa justa solar con [REDACTED]. En virtud del mismo, se trata de una tarifa con una cuota mensual por un importe determinado en base a los consumos esperados del cliente, así como teniendo en cuenta los excedentes producidos estimados de su instalación solar. En dicho contrato se prevé, con un fin de eficiencia energética y evitar el desperdicio energético, una serie de cláusulas describiendo las acciones que puede emprender [REDACTED] en caso de detectar que el cliente hace un consumo sustancialmente superior del esperado. TERCERA. - En atención a los consumos del reclamante, se está al caso de indicar que el cliente ha consumido muy por encima de los consumos esperados, siendo este el motivo de la modificación de su cuota. El consumo previsto de red para el reclamante era de 1301 kWh, siendo el consumo de red real efectuado de 2020 kWh. En referencia a los excedentes se trataría de unos excedentes previstos de 4771 kWh, habiéndose producido 5473 kWh. Es posible, que existan otros productos que se adapten más a las necesidades del reclamante, como es la Tarifa Clásica, motivo por el cual hemos ofrecido al reclamante en diversas ocasiones la posibilidad de modificar su producto si no le encaja su nueva cuota de Tarifa Justa Solar. ÚLTIMA. - Que habiendo presentado el presente escrito de alegaciones y la prueba a él adjunta, siendo el mismo documental, esta parte pone en conocimiento de este organismo que no procederá a la asistencia a la vista señalada.



Comunidad de Madrid

Por todo ello, **SOLICITA**: Que se tenga por efectuadas las alegaciones efectuadas en el presente escrito”.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, quedando acreditado que la mercantil le está aplicando lo suscrito en el contrato aportado y firmado por ambas partes.

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 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.



Comunidad de Madrid

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, 23 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]