

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16779.8/2024

RECLAMANTE [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 27 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En escrito de 16.12.24, la consumidora manifiesta:

“He denunciado a [REDACTED] en Consumo por cobros abusivos por los cuales me siento estafada. Consumo me ha informado que puedo acudir a vosotros ya que [REDACTED] no reconoce la estafa. Me han cobrado precios más que exagerados en una vivienda en la cual no vivimos y en épocas en las que ha estado vacía. Me cambié a Octopus y las facturas han sido no superiores a 25 euros, la misma vivienda por la que [REDACTED] me ha cobrado hasta 156 euros, cómo es posible que la misma vivienda y servicio contratado tenga esa diferencia con otra compañía.

[REDACTED] me engañó desde la contratación, al informar de que es una segunda vivienda en la cual no solemos estar en muchos meses me aseguraron que pagaría un importe que no ha podido estar más lejos de la realidad, cobrándome el triple.

Solicité la grabación de la contratación pero me la enviaron cortada, han quitado la parte en la que me hablan de este precio que no cumplieron y solo se escucha a la comercial leyendo el contrato a una velocidad que es imposible de entender como es habitual en este tipo de empresas deshonestas. Los compañeros de Consumo tienen la grabación, facturas y factura de Octopus como muestra del engaño y estafa de [REDACTED], quienes tienen en internet numerosas opiniones negativas de personas que han sufrido la misma estafa que yo, especialmente en la web trustpilot.

SOLICITO:

Que me devuelvan todo el importe cobrado de más, calculo que se trata de 120 a 150 euros, agradecería comprueben las facturas con la de Octopus para que vean cómo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Total Energies realiza cobros abusivos e innecesarios, además de engañarme con el contrato, solicito que envíen la conversación completa, a mi no me han respondido. Creo que estas empresas que literalmente nos roban no deberían existir, bastante abuso sufrimos ya. Les agradecería hagan justicia en este engaño y abuso que he sufrido como clienta, no vi a tiempo las reseñas negativas lamentablemente, pero al ver las facturas desproporcionadas solo duré 2 meses”.

2º) En alegaciones presentadas el 17.03.25, la consumidora solicita:
Que me devuelvan lo cobrado de más y se les multe por mala praxis. Reclama la cantidad de 180 €.

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

1º) En alegaciones de 14.03.25, la reclamada manifiesta que:

La reclamante suscribió un contrato de luz, gas y servicio Facilita con [REDACTED] para el punto de suministro:

- El contrato de electricidad estuvo en vigor desde el 19.06.2024 al 29.09.2024.
- El contrato de gas estuvo en vigor desde el 20.06.2024 al 29.09.2024.
- El servicio Facilita estuvo en vigor desde el 17.06.2024 al 29.09.2024.

“Para el CUPS de gas la empresa distribuidora NEDGIA trasladó en todo momento a TotalEnergies consumos reales obtenidos del contador de gas” (4 m³ y 8 m³ respectivamente para las dos primeras facturas).

“La última lectura a 29/09/2024 fecha en la que causó baja por cambio de comercializadora a favor de otra compañía de gas, la empresa distribuidora a tenor de lo dispuesto en el art. 46 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre estimó el consumo del último periodo 17.09.2024 - 29.09.2024 que fue regularizado con posterioridad tras recibir rectificación de la empresa distribuidora”.

A través de la factura 1NSN250100272557 emitida el 17/01/2025 se devuelven a la reclamante los 35 kWh facturados para el periodo previo con lectura estimada 17/09/2024 – 29/09/2024.

La facturación de gas emitida es correcta habiendo estimado la empresa distribuidora el último periodo de consumo previo al cambio de comercializador y rectificándolo con posterioridad devolviéndole los 35 kWh facturados”.

Para el CUPS de luz [REDACTED] las lecturas son reales, coherentes y correlativas obtenidas del sistema de telegestión. [REDACTED] envió solicitudes de información a la distribuidora de luz en aras a revisar los consumos facturados.

La empresa distribuidora de luz confirma haber facturado el suministro con lecturas reales de contador coherentes y correlativas sin apreciar anomalía alguna”.

En relación con esta cuestión, la parte reclamante compara las facturas reclamadas con las emitidas por la empresa comercializadora Octopus Energy habiéndose reducido su importe notablemente según alega. Al respecto, cabe mencionar que la factura que aporta de Octopus Energy abarca 34 días de consumo siendo los precios de consumo poco inferiores y los de potencia mayores a los que facturaba TotalEnergies. Además, el consumo para los 34 días del periodo 29/09/2024 al 02/11/2024 el consumo repercutido es de 77,44 kWh y, por tanto, inferior al efectivamente consumido en los meses previos.

Por último, Octopus Energy únicamente le factura el suministro eléctrico, sin embargo, la contratación efectuada con [REDACTED] incluía el suministro eléctrico, de gas y el servicio de mantenimiento Facilita por lo que la factura incluye la información correspondiente a los tres contratos incrementando por tanto su importe total como es lógico.

Hay varias cuestiones que afectan directamente al importe total de una factura:

- Los días facturados y el periodo al que corresponden. Por ejemplo, en el caso que nos



Comunidad de Madrid

compete la reclamante confirmó que en verano es cuando hacen uso del inmueble siendo los periodos reclamados junio- septiembre en los que consta un mayor consumo en la vivienda, dato confirmado por la empresa distribuidora como competente en esta materia.

- El consumo efectuado en la vivienda. En este caso se trata de un consumo real confirmado por la empresa competente.
- Los precios aplicados.
- Otros suministros o servicios que se incluyan en la factura, además de tasas e impuestos.

información sobre las tarifas disponibles ya que su intención era cambiarse de compañía. La agente comercial le informa que el plan que mejor se adaptaría a las circunstancias expuestas por la consumidora sería el "PLAN AHORA" con el que pagaría su consumo de electricidad al precio al que esté cada hora. Se acompaña soporte duradero de la contratación con aceptación expresa de la reclamante y grabación.

Que, tal y como se puede observar en las condiciones específicas del contrato adjunto para la luz no se especifica un precio concreto ya que el precio contratado de electricidad es un precio indexado al Mercado tal y como se explica en todo momento en la contratación y que se obtiene en base a lo dispuesto en las condiciones generales del contrato.

Con precio indexado nos referimos al coste que tiene la luz dentro del mercado mayorista.

- Precio del consumo: es la media de todos los precios horarios aplicados al consumo registrado durante el periodo facturado. Este precio será diferente para cada periodo facturado.
- Cuota mensual: coste del plan, que depende de las energías contratadas.
- Descuentos del plan: en función de las energías y del servicio de mantenimiento contratado, la factura puede tener diferentes descuentos, o no tener ninguno

En lo que a los consumos reclamados se refiere, la actuación llevada a cabo por es correcta y conforme con la normativa vigente. como empresa comercializadora, ha facturado al cliente única y exclusivamente en base a las lecturas remitidas por la empresa distribuidora. Para el suministro eléctrico la distribuidora nos confirma que todos los consumos repercutidos se han obtenido de lecturas reales de contador y para el gas igual a excepción del último periodo que se cerró con lectura estimada a tenor de lo dispuesto en el art. 46 del RD 1434/2002, de 27 de diciembre y que fue rectificado con posterioridad emitiendo TotalEnergies la factura de gas 1NSN250100272557 a favor de la reclamante por lo que con esa factura se regularizó el periodo estimado anterior de gas.

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

1º) Se aportan las facturas impugnadas:

Período	Electricidad	Gas	Servicios	Total
elec.: 18.06.2024- 18.07.2024	207 kwh x 0,135305 Actuaciones en la medida 9,04 Cuota mensual 4,00x12/366 €/día x 30=			58,95



Comunidad de Madrid

	3,93			
gas: 20.06.2024- 11.07.2024		46 kwh x 0,069		9,06
serv.: 17.06.2024- 11.07.2024			Desc 50%	6,04
TOTAL FACTURA				74,05
elec.: 18.07.2024- 18.09.2024	523,65 X 0,143819 Cuota mensual 4,00x12/366 €/día x 62= 8,13			118,84
gas: 12.07.2024- 16.09.2024		92 kwh x 0,069		23,44
serv.: 12.07.2024- 11.09.2024			50% desc	14,48
TOTAL FACTURA				156,76

2º) Se presenta una factura de la nueva comercializadora (Octopus Energy):

Período	Consumo	Importe
29.09.24 a 2.11.24	78 kwh total: 18,78 kwh Punta: 2,27 18,95 kwh Llano: 2,29 39,71 kwh valle: 4,81 9,37 €	8,75 (eran 28,75 pero indican un crédito usado - 20,00)
29.03.25 a 29.04.25	108 kwh total: 13,62 23,34 kwh 25,26 kwh 55,51 kwh	36,07

3º) Se presenta la grabación de la conversación y del contrato: se le ofrece la energía eléctrica a precio de mercado indexado, y se indica que el precio medio suele ser de 0,08 €/kwh. Se contrata conjuntamente Luz, gas y servicio Facilita, éste con un 50% de descuento. Se le indica que los meses sin consumo la factura puede ser de unos 15 euros. Le bajan la potencia de 6,6 a 3,45. Le refieren tanto la electricidad como el gas al mercado regulado. En electricidad el precio va por horas, en cambio en el mercado regulado de gas se establece precio fijo para cada mes. No hay permanencia, pueden cambiar de tarifa o de compañía.

En la grabación del contrato vuelve a indicar que el precio medio de la luz en los últimos tres meses ha sido de 0,08 €/kwh, y del gas que tiene un descuento del 10%, a 4 euros al mes, y un 20% contratando el servicio Facilita. Se indica el precio del servicio Facilita.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.



Comunidad de Madrid

2.- Dar audiencia a las partes.

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

PRIMERA:

La consumidora reclama por el excesivo importe de las dos facturas con la comercializadora. Solicita el envío de la grabación, y la devolución del importe cobrado de más.

La consumidora contrata a mediados de junio de 2024 el suministro de luz, de gas y los servicios de mantenimiento con la reclamada.

En la conversación previa a la grabación, y en el contrato, se le informa a la consumidora que la tarifa que mejor se ajusta a sus necesidades, dado que se trata de una segunda residencia, es el suministro conforme al precio regulado, indexado al mercado. Y la consumidora acepta. Se trata de un precio referenciado al mercado mayorista diario de la energía eléctrica, con precio diferente en cada hora, y con precio referenciado e indexado al mercado mayorista de gas, con un precio fijado para cada mes.

Las facturas emitidas por la comercializadora responden exactamente a los términos del contrato pactado, se facturan conforme a los precios indexados del mercado regulado.

En la información de la llamada se le indica que, en los meses sin consumo, la factura eléctrica puede ser de unos 15 euros. Pero las dos facturas presentadas, son las facturas con consumos, por tratarse del período veraniego.

El Colegio Arbitral ha procedido a examinar las dos facturas impugnadas y a compararlas con la factura de la nueva compañía, efectuando las siguientes apreciaciones:

1º En las dos facturas impugnadas se acumulan los importes de los tres contratos celebrados: suministro eléctrico, de gas, y el servicio Facilita. En cambio, en la factura de Octopus, sólo se ha contratado el suministro eléctrico, por lo que sólo con respecto a este se puede establecer la comparación.

2º Con respecto a las dos facturas de gas, con consumos respectivos de 46 kwh y 92 kwh que generan importes de 9,06 y de 23,44 no han sido objeto de impugnación. El precio aplicado ha sido inferior al que puede encontrarse en una tarifa de precio fijo en el mercado libre.

3º Tampoco se han impugnado las cuantías aplicadas en los servicios Facilita de ambas facturas: 6,04 y 14,48 (correspondiente a dos meses)

4º En relación con las facturas de luz:

- La primera abarca un período de un mes, de 18.06.24 a 18.07.24, con un consumo real de 207 kwh, que se facturan a un precio de 0,135305 €/kwh.
- La segunda abarca un período de dos meses, de 18.07.24 a 18.09.24, con un consumo de 523,65 kwh que se facturan a un precio de 0,143819 €/kwh.

Los importes de estas facturas de electricidad son de 58,95 y 75,31 € respectivamente. La consumidora esperaba facturas en torno a 50 euros, y así ocurre prácticamente en la primera factura. El consumo de la segunda factura duplica el de la primera, por lo que lógicamente debe superar el importe de la primera. En ambos casos, se ha facturado conforme a lecturas reales facilitadas por la distribuidora.

Ciertamente los precios son algo más elevados de lo que había sido el promedio en los últimos meses, dado que se indica como precio medio en la conversación 0,08 €/kwh, pero se trata del mercado indexado, de tal modo que el precio no lo fija la comercializadora sino el mercado mayorista de la electricidad, y se aplica el precio medio resultante. En definitiva, la comercializadora ha facturado el precio de la electricidad conforme se había pactado.

Al comparar las facturas de la reclamada con las de Octopus, el consumo es bastante inferior (sólo 78 kwh o 108 kwh) a los de las dos facturas anteriores, y el precio final resulta más competitivo porque se le ha aplicado a la consumidora un descuento de 20



Comunidad de Madrid

euros, porque de otro modo, el importe final de la factura habría sido de 28,75 euros, es decir la mitad de la factura de junio a julio, teniendo un 62% más de consumo en la factura de junio. El precio no resulta tan desorbitado como la consumidora considera, y se ajusta a lo pactado en el contrato.

Ahora bien, al precio de la energía hay que sumarle el importe de los conceptos regulados (como es la potencia, o la financiación del cargo fijo del bono social) y otros cargos que se incluyen en la factura, como el alquiler de equipos. No obstante, se aprecian dos cargos en la factura que no están justificados:

- 1º. En la primera factura consta un concepto que se denomina “actuaciones en la medida”, que es un concepto extraño, que no aparece referenciado ni explicado en la factura, por lo que debe ser excluido de la misma. Por este concepto se han facturado 9,04 € más el 21% de IVA, (lo que hace un total de $9,04 + 1,90 = 10,94$ €).
- 2º. En ambas facturas, se cobra la potencia (concepto regulado) y se cobra además una cuota, a precio de $4,00 \times 12/366$ €/día, que no se corresponde con un concepto regulado, y que tampoco se corresponde con el precio aplicable a la energía, y tampoco se explicitó en la grabación telefónica del contrato, ni en la información previa al mismo. Dicho concepto debe ser eliminado de la factura, puesto que en ningún caso fue informado o incluido al contratar el suministro: Los cargos son de 3,93 € en la primera factura y de 8,13 en la segunda, más el IVA al 21%. En total son $12,23 + 2,57 = 14,80$ €.

Estos dos cargos deben ser eliminados de la factura porque no se ha informado sobre ellos (conforme a la información contractual que debe facilitarse en la contratación a distancia, ex. art. 97.1.e TRLCU) y no pueden ser exigidos a la consumidora, porque la información se integra en el contrato y es exigible por los consumidores (art. 97.5 y con carácter general el art. 61.2 TRLCU).

En definitiva, [REDACTED] ha de restituir a la consumidora la cantidad de $10,94 + 14,80 = 25,74$ €, lo que implica una ESTIMACIÓN PARCIAL de la reclamación efectuada por la consumidora.

SEGUNDA:

La consumidora solicita que se le imponga una multa a la reclamada por su mala praxis. El Colegio Arbitral resuelve los conflictos que se suscitan en las relaciones contractuales entre profesionales y consumidores, pero no tiene facultades inspectoras, por lo que dicha solicitud excede del ámbito del arbitraje de consumo, y el Colegio Arbitral no puede entrar a conocerla.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**,

SE ESTIMA su pretensión de devolución de lo cobrado de más, pero se reduce la cuantía a los dos únicos conceptos que no están justificados ni mencionados en la conversación y grabación del contrato:

La comercializadora ha de restituir a la consumidora los cargos de “actuaciones en la medida” y de “cuota mensual”, incluidos en las facturas, que junto con el IVA aplicable (al 21%) suman un total de **25,74 €**.



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 señalado al principio.

Madrid, 28 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]