



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15588.2/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[Redacted], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[Redacted] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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: que, según alega la reclamante, en abril de este año la compañía [Redacted] comenzó a aplicarme una nueva tarifa ("Tarifa Justa") que yo en ningún momento solicité y cuyo cambio no autorice de manera expresa en ningún momento. Tras ponerme en contacto telefónico [Redacted] les solicité que volviesen a facturar con mi tarifa habitual (factura por el importe real del consumo) y me indicaron que ya no comercializan este tipo de tarifa. Es importante señalar que la tarifa que la compañía comenzó a aplicarme de manera unilateral era una "tarifa plana" que tenía en cuenta la media de mis consumos anuales anteriores y los dividía en doce mensualidades. De este modo en cada factura que se me cargó durante el período de abril a julio que estuvo en activo, se me cobraba un importe mayor del que realmente había consumido con el fin de compensar futuros meses en los que el consumo sería mayor. Puesto que mi objetivo era que me facturasen el consumo real y puesto que esta compañía me aseguraba que no disponían de un producto así (era el que tenía contratado hasta el momento del cambio) procedí a cambiarme de compañía. Con fecha 1 de agosto de 2023 recibí la factura del período correspondiente al mes de Julio que aún fui cliente de la compañía (del 1 al 17 de Julio) por un importe de 42,77 Euros. En un mail y en posteriores llamadas les solicité que procedieran a descontar dicha factura pendiente de las cantidades que me habían ido reteniendo de más en cada una de las facturas de la "tarifa plana" que me habían aplicado. En respuesta a este requerimiento mío de regularizar las cantidades me enviaron un correo diciéndome que "Lamentablemente no podemos realizar el balance de la cuota en la tarifa justa ya que como mínimo necesitamos 5 meses para realizar dicho balance". Hecho del que no me habían informado en las llamadas previas en las que manifesté mi descontento con la nueva tarifa, mi desacuerdo y mi intención de enviarme de compañía. La situación actual es que la compañía [Redacted] me ha cobrado un exceso en las facturas de abril, mayo, junio, julio por una "tarifa plana" que yo no solicité y que ni siquiera sabía que se me estaba aplicando. Excesos que nunca me han sido reembolsados a pesar de mis solicitudes. Por otra parte, se ha generado una factura de 42,77 euros de los 17 primeros días del mes de julio (también dentro de la "tarifa plana") que no se corresponden con el consumo real puesto que ni siquiera estuve durante ese mes en mi domicilio. Solicita que la empresa proceda a devolverme las cantidades cobradas de más, es decir, las que no se corresponden con el consumo real que he tenido en el domicilio y que formaban parte de esa "tarifa plana" que se me aplicó de manera unilateral y sin mi consentimiento durante los meses de menos consumo eléctrico del año. Incluso la factura de los

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

42,77 Euros que me reclaman se trata de un consumo estimado, no real, puesto que durante ese período no hubo apenas consumo eléctrico en mi domicilio puesto que me encontraba fuera de Madrid. Que cobren, por supuesto, el consumo eléctrico que he efectuado. Pero que procedan a regularizar las cantidades que he pagado de más a través de una maniobra de cambio de tarifas que considero supone una clara indefensión para mí como consumidora. Me gustaría darles cantidades exactas, pero por tratarse de consumos eléctricos y de facturas estimadas que me han aplicado me resulta imposible de cuantificar las cuantías.

La parte reclamada alega que de conformidad con las Condiciones Generales firmadas por el Reclamante: "La modificación de las condiciones del presente Contrato, salvo que sea consecuencia de la normativa aplicable, será notificada al Cliente por medio del contacto electrónico facilitado por el Cliente con una antelación mínima de quince (15) días naturales a su entrada en vigor, informándole de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna si no estuviese de acuerdo con dicha modificación". Que [REDACTED] conforme con lo pactado contractualmente, informó a la Reclamante del cambio de tarifas efectuado por medio de correo electrónico a los e-mails de contacto, haciéndole saber, asimismo, que podía rechazar dicho cambio en caso de no estar conforme con el mismo dentro del plazo previo a su aplicación (sin penalización alguna). Que no constando el rechazo por parte de la Reclamante al cambio propuesto el mismo fue aplicado. Que es costumbre de [REDACTED] aceptar un sistema de resolución voluntaria de conflictos, pero en este caso, se considera que no cabe llevar a cabo dicho sistema, habida cuenta [REDACTED] ha actuado de forma transparente y diligente.

La parte reclamante manifiesta que con fecha 28 de febrero de 2024 he recibido contestación de la empresa reclamada en el trámite de mediación del procedimiento arbitral. Dicha empresa y en dicha contestación alude solamente al procedimiento de cambio de tarifa que llevaron a cabo, pero en ningún momento hace referencia al verdadero motivo de la disputa que es la reclamación de un importe de 42,77 Euros por el importe de un recibo de la luz. Como indiqué en mi anterior solicitud es importante señalar que la tarifa que la compañía comenzó a aplicarme era una "tarifa plana" que tenía en cuenta la media de mis consumos del año anterior y los dividía en doce mensualidades. De este modo en cada factura que se me cargó durante el período de abril a julio que estuvo en activo, se me cobraba un importe mayor del que realmente había consumido con el fin de compensar futuros meses en los que el consumo sería mayor. Solicita Solicito que la empresa proceda cuantificar el importe real de mis consumos y a devolverme las cantidades cobradas de más hasta mi baja en la compañía, es decir, las que no se corresponden con el consumo real que he tenido en el domicilio y que formaban parte de esa "tarifa plana" que se me aplicó durante los meses de menos consumo eléctrico del año. Incluso la factura de los 42,77 Euros que me reclaman se trata de un consumo estimado, no real, puesto que durante ese período no hubo apenas consumo eléctrico en mi domicilio ya que al tratarse de la temporada estival me encontraba fuera de Madrid. Que cobren, por supuesto, el consumo eléctrico que he efectuado. Pero que procedan a regularizar las cantidades que he pagado de más durante la vigencia de esa "tarifa plana" con la que, desde que se me aplicó (de manera tan confusa), y a través de diferentes comunicaciones telefónicas y escritas nunca estuve de acuerdo. Y, por supuesto, que cesen en la reclamación del importe del citado recibo de 42,77 euros Me gustaría darles cantidades exactas, pero por tratarse de consumos eléctricos y de estimaciones de dichos consumos que me han aplicado me resulta imposible de cuantificar.

La parte reclama manifiesta que de conformidad con el escrito presentado por parte del cliente ante el presente organismo, muestra su disconformidad con la modificación de la tarifa de su contrato de suministro de energía eléctrica por parte de su compañía comercializadora, en este caso, [REDACTED]. En primer lugar, debemos indicar que 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 el histórico de lecturas disponible, por lo que el Cliente podrá disfrutar del



Comunidad de Madrid

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. Adjuntamos como documento anexo copia del contrato y sus condiciones. Que tal y como se establece en el contrato de suministro, al que la persona reclamante prestó su consentimiento, existe una Política de uso que hay que cumplir para poder beneficiarse de la Tarifa justa. Se transcribe la misma a continuación: "El Cliente se compromete a no realizar un uso excesivo, abusivo o irrazonable de la energía eléctrica suministrada, lo que implica: Hacer un uso correcto del suministro eléctrico y no utilizar el servicio para finalidades que puedan causar un perjuicio a [REDACTED] o deteriorar el Servicio o que sean distintas de cubrir las necesidades eléctricas domésticas del Cliente. No ceder ni revender energía eléctrica a terceros, ni hacer uso de la energía eléctrica para Tu contrato de luz consumos que impliquen un rendimiento económico, directo o indirecto, en relación con el Servicio. El Cliente se compromete a hacer un uso razonable del servicio de suministro eléctrico y será responsable frente a [REDACTED] de cualquier uso distinto del anterior que pueda causar daños o perjuicios a [REDACTED]. 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." Asimismo, el contrato también prevé las consecuencias de un incumplimiento en la política de uso mencionada. Según tenor literal del mismo: "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 Un Precio Pago Clásico". Que 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. Que el cambio de tarifa aplicado no vulnera los derechos de los consumidores recogidos en 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, concretamente en el Artículo 111. Sustitución del bien o servicio contratado a distancia, "De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad. En este caso, el consumidor y usuario podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido." Cumpliendo con la normativa sectorial, en concreto, de conformidad con lo previsto en el artículo 4.2 del Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre, de medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural, el cual modifica la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, con objeto de incrementar la transparencia, mejorar la capacidad de supervisión y reforzar la información y protección de los consumidores, se determina la obligación de informar con al menos un mes de antelación, la voluntad de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso a su aplicación de forma transparente y comprensible. Debemos reiterar que, 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 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." No obstante, atendiendo a la disconformidad



Comunidad de Madrid

presentada por el cliente, y con la voluntad de Hotaluz 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. Finalmente, debemos poner de manifiesto que, habiendo satisfecho las pretensiones de la persona reclamante, solicitamos el archivo de la reclamación atendiendo que la controversia ha quedado resuelta.

La parte reclamante añade, en correo de fecha 16 de octubre de 2024, que informa que la compañía [REDACTED] con la que había solicitado arbitraje a través de sus servicios, ha procedido a regularizar la situación de los cobros indebidos. De esta manera han descontado de los consumos estimados el consumo real que he efectuado durante el período reclamado, quedando un saldo a su favor de 2.31 euros que ya he procedido a regularizar. El día 05 de noviembre estamos citados para una audiencia de las partes y quiero reiterar que hemos alcanzado un acuerdo con el que estoy conforme y que, entiendo, pone fin al conflicto. Les adjunto la siguiente documentación -Copia del correo de [REDACTED] en el que me informa de la regularización de los consumos. -Copia de la factura pendiente de pago -Justificante del pago, por mi parte del importe pendiente.

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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** por cuanto la empresa reclamada manifiesta en el escrito de fecha 04/10/2024 que, atendiendo a la disconformidad presentada por el cliente, indican que han 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, habiendo satisfecho las pretensiones de la persona reclamante, y la parte reclamante, en correo de fecha 16 de octubre de 2024, informa que la compañía [REDACTED] ha procedido a regularizar la situación de los cobros indebidos. De esta manera han descontado de los consumos estimados el consumo real que he efectuado durante el período reclamado, quedando un saldo a su favor de 2.31 euros que ya he procedido a regularizar, reitera que han alcanzado un acuerdo con el que está conforme.

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.



Comunidad de Madrid

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, 05 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL