



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16597.7/2023

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

NIF [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED].

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 15 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] empleado público y árbitro acreditado de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D<sup>a</sup> [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.

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.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

- “El día 20/01/2023 firmé un contrato con [REDACTED] para instalar placas solares en mi tejado ya que por contrato me garantizaban un descuento mensual en la factura de 83,31€. Durante las 6 primeras facturas de ha aplicado dicha cantidad de descuento, pero en la factura del siguiente mes y siguientes facturas. Después de alegar que se equivocaron modificado a la baja la cuota de ahorro firmada por contrato. Al presentar una reclamación mediante la [REDACTED] alejan que puede bajar la cuota de ahora según ciertas condiciones como marca el contrato en el punto 7.5, pero en dicho punto no viene en ningún momento que puedas bajar la cuota de ahorro por una equivocación de ellos. Por otro lado, tengo goteras desde que instalaron las placas, han venido 2 veces a repararlas sin éxito y ahora después de casi un mes y medio reclamando que siguen las goteras no viene nadie a repararlas, solo me dice que ya está escalado y que no pueden hacer nada más”.
- Petición: “Quiero que se vuelva a aplicar la cuota de ahorro de 83,31€ como viene en el contrato firmado y que se reparen las goteras de mi tejado”.

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:



## Comunidad de Madrid

- Contrato en el que se afirma: “Cuota de ahorro solar mensual 79,34 € (sin impuestos) 83,31 € (con impuestos). La Cuota de Ahorro Solar (sin impuestos) es un importe fijo que restamos de tu factura energética antes de impuestos, siempre que se cumplan las condiciones para ello.  
Al descontar tu cuota de ahorro antes de impuestos, también te ahorras el efecto impositivo. Es decir, el ahorro real que percibirás en tu bolsillo será aún mayor y corresponde a la Cuota de Ahorro Solar (con impuestos) que te mostramos en el lado derecho de este cuadro.  
Ten en cuenta que la cuota de ahorro solar (con impuestos) se ha calculado con los impuestos actualmente en vigor y que por tanto, puede variar si lo hacen los impuestos aplicables a la factura energética. La cuota de ahorro solar (sin impuestos) **se mantendrá fija por períodos de 12 meses durante la duración del Contrato salvo si se dan ciertas circunstancias objetivas, tal y como se establece en las Condiciones Generales**”.
- Por su parte, las condición general 7 “régimen económico: funcionamiento de la cuota de ahorro solar”, en su apartado 5, establece que [REDACTED] podrá modificar el importe de la cuota de ahorro solar en cualquier momento, al alza o a la baja, comunicándolo al CLIENTE con 1 mes de antelación, en caso de producirse alguna de las siguientes circunstancias:
  - La aprobación de cargos, peajes, impuestos o cualquier tipo de gravamen que afecte al suministro de electricidad en los términos de este Contrato. Por ejemplo, la aprobación de un peaje aplicable a instalaciones próximas.
  - Cambios regulatorios relevantes o inesperados.
  - Cambios significativos en el precio de la energía que se mantengan al menos durante 6 meses.
  - La instalación de un sistema de acumulación (batería) por parte del Cliente.
  - Incumplimiento no subsanado por parte del Cliente de sus obligaciones asumidas en este Contrato”.
- También se aporta contestación a la reclamación presentada contra [REDACTED] en la que dicha empresa justifica el cambio en la cláusula 7.5 de las Condiciones Generales del contrato.

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:

- “PRIMERA.- Que de conformidad con lo informado al cliente en la comunicación por correo electrónico de fecha 29 de junio de 2023, que se adjunta a la presente, se realizó una simplificación de las facturas emitidas a nuestros clientes de suministro eléctrico con instalación solar y dejaron de abonar como un concepto adicional en la misma el autoconsumo.  
A fin de informar al presente organismo de esta modificación, [REDACTED] está al caso de confirmar que se realizó un cambio de producto, dejando de existir la combinación de cuota de ahorro de autoconsumo aplicada hasta al momento, en ser esta compleja y difícil de comprender por los consumidores.  
Es por ello que, aunque los consumidores no vean reflejado el mismo importe de ahorro en euros en sus facturas, dejar de facturar el autoconsumo como un concepto adicional supone un beneficio para el consumidor. Con el método aplicado anteriormente, el cliente debía pagar por la energía producida y consumida a un precio determinado. Como consecuencia del cambio de producto, el cliente no abona ningún precio por la energía que produce y consume y, en consecuencia, la cuota de ahorro fija disminuye.



## Comunidad de Madrid

SEGUNDA.- Atendiendo a la reclamación interpuesta por el Reclamante ante el presente organismo, como se puede comprobar que el consumo estimado coincide con el consumo real para el punto de suministro de este cliente, datos utilizados a efectos de calcular el ahorro mensual del cliente. Adicionalmente indicar que las facturas correspondientes a los meses de verano disminuyen. Con el cambio de producto, sus facturas devienen más realistas y se puede realizar un seguimiento del consumo del cliente.

TERCERA.- Que ██████ lamentando lo sucedido en lo referente a la avería, y es por ello que el Servicio de Atención al Cliente de ██████ se pondrá en contacto con la persona reclamante en breve para llevar a cabo las gestiones procedentes.

- Aparte de estas alegaciones, ██████ no aporta ninguna documentación acreditativa de las mismas.

### 2.- Dar audiencia a las partes

- La reclamante se reafirma en sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO, considerando que:

- ██████ no ha desempeñado la más mínima labor probatoria para justificar, alternativamente, la concurrencia de causas que permitieran aplicar el cambio de la cuota ahorro solar de acuerdo con la cláusula 7.5 de las condiciones generales del contrato ni su comunicación con preaviso de un mes; ni la existencia y alcance del cambio de producto, como señala en sus alegaciones, que redundara en beneficio del consumidor;
- Que los contratos son ley entre las partes (art. 1091 CC y principio general del derecho *pacta sunt servanda*) y que una parte no puede alterar su contenido porque estime que es lo mejor para su cocontratante, omitiendo su autonomía de la voluntad (art. 1254, 1256 CC);
- Que, de conformidad con el art. 1124 CC, el contratante cumplidor tiene derecho a exigir el cumplimiento del contrato en los términos exactos en que fue pactado (art. 1157, 1166 CC, es decir, con la cuota de ahorro), así como a todas las obligaciones que de él se deriven de acuerdo con la buena fe, al uso y la ley (art. 1258 CC, como es que la instalación no cause daños en el bien, como las goteras).

Y, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de D. ██████ en el sentido de ordenar a la reclamada:

- el recálculo de las facturas emitidas a partir de julio de 2023 hasta enero de 2024, es decir, las seis facturas litigiosas, aplicando la cuota de ahorro de 83,31€ sin alterar el sistema de facturación y, en su caso, restituir al reclamante los importes abonados en exceso por este; así como



## Comunidad de Madrid

- (ii) que proceda a la reparación de las goteras causadas como consecuencia de la negligente instalación.

Con todo, se desestima la pretensión de indemnización por no constar cuantificados ni probados los daños.

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 naturales 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 los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted]