





## Comunidad de Madrid

La parte reclamante añade que se confirman los pedimentos y documentos ya aportados hasta la fecha (contratos, facturas, etc.) al presente expediente, quedando a disposición de ese Tribunal Arbitral para aportar cualquier otra información y/o documentación que se considere necesaria.

A modo de resumen se concretan los hechos y pedimentos del presente procedimiento:

Tras la adquisición de un inmueble con fecha 23/12/2022, con fecha 03/01/2023 se practica por mi parte adhesión al contrato de electricidad ya aportado con la comercializadora eléctrica [REDACTED]. Con fecha 15/02/2023 por la citada comercializadora se ofrece novación al contrato que se denomina "Tarifa Justa", en el que se contempla una "tarifa plana" a partir del 1 de abril de 67€/mes basado en la media obtenida del consumo durante la anualidad anterior. Dado que dicha media se había obtenido basándose en los consumos de los anteriores propietarios del inmueble, hice consulta a la citada compañía que me aseguró, tal como consta en su publicidad recibida y aportada (se pega a continuación) que: *"En cualquier caso, esta tarifa viene a darte toda la tranquilidad. Porque con la Tarifa Justa, si consumes menos de lo que hemos calculado, te lo devolvemos como máximo a los 12 meses."*

En la confianza en esa cláusula escrita (que no ofrece ninguna explicación o remisión alguna a ningún documento/pacto, etc.), es simple y clara, y en lo que me aseguraron por teléfono, me adherí a ese nuevo contrato, pagando en los primeros siete meses de su aplicación por encima del consumo real. Tras preocuparme yo de realizar la gestión con [REDACTED] (dado que, dicho sea de paso, nadie de la empresa me contactaba según iba pasando el tiempo para adecuar la tarifa), con fecha 10/11/2023 finalmente recibo un correo suyo en que se indica que recalculan mi cuota: *Desde el 1 de noviembre, tu Tarifa Justa pasará de 67€/mes a 29€/mes.* Sin embargo y aquí el objeto de mi disconformidad, por el exceso en la tarifa cobrado por la eléctrica de 38€ entre los meses de abril a octubre (ambos inclusive, esto es siete meses), en que una suma sencilla arroja un resultado de 266€, sorprendentemente, solo me devuelven: *"Te devolvemos 91,81€."* Tras mi reclamación a la comercializadora esta me ofrece la siguiente explicación: *Tal y como se indica en el contrato de su tarifa el precio de la energía para la devolución se pacta en 0.2€/kwh. Además, se hace referencia a que la devolución se realiza de la "energía no consumida" quedando excluido de esta devolución otros conceptos como puede ser por ejemplo el termino de potencia.* (Se adjunta correo de la distribuidora). He buscado en el contrato donde se pacta esa devolución y no lo he localizado. No obstante y aun aceptando solo a efectos de suposición y subsidiariamente a lo anterior que entre la letra pequeña del contrato constara tal aceptación, [REDACTED] habría seguido confundiendo al consumidor porque en ningún momento en su publicidad (recordemos: *"si consumes menos de lo que hemos calculado, te lo devolvemos como máximo a los 12 meses."*) habría destacado ese hecho, creando, como así ha sido, falsas expectativas al consumidor con una publicidad engañosa que no contempla en ningún momento a que importe se reduciría la devolución en caso de que se produjera, en un claro perjuicio de los intereses del consumidor. Por la presente, por tanto, se reclama la diferencia entre ambos importes, esto es entre 266€ cobrados de más y los abonados por [REDACTED] 91,81€: Total: 174,19€ considerando además que, dado que ya ha transcurrido un año desde que se produjeron los hechos y que, pese a mi insistencia, no ha habido ningún intento de acercamiento ni arreglo amistoso por parte de la comercializadora eléctrica, es procedente que a dicho importe se le apliquen los intereses legales desde la fecha en que voluntariamente la comercializadora eléctrica debió abonar dicho importe (01/11/2023) hasta que efectivamente, en su caso, se abone a la reclamante dicha cantidad.

Solicita obligar a la comercializadora eléctrica demandada ([REDACTED]) a devolver a esta parte la cantidad reclamada de 174,19€ correspondiente a la suma del importe de 38€ cobrado de más al consumidor durante siete meses más los intereses legales hasta su pago, por aceptar esta parte de buena fe y con base en la publicidad emitida por [REDACTED] la novación en el contrato propuesta por esta en su momento, y que finalmente, devino en un claro perjuicio a mis intereses.

La parte reclamada 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



## Comunidad de Madrid

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. 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



## Comunidad de Madrid

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 presentada por el cliente, y con la voluntad de ██████ 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 manifiesta que recibido escrito de ██████ de fecha 21/10/2024 poner de manifiesto mi asombro porque intuyo que nadie en la comercializadora se ha leído el presente expediente, dado que se han presentado por su parte unas alegaciones que no tienen NADA que ver con el presente caso. Así, tal como se contempla en la afirmación que se recoge bajo la numeración TERCERA del escrito presentado por ██████ *"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."*

A la vista de lo indicado entiende esta parte que no procede repetir aquí todo lo ya expuesto, a fin de no cansar al Tribunal con reiteraciones innecesarias, siendo se reitera todo el contenido de la reclamación expuesto frente al cual ██████ no ha presentado ningún tipo de alegaciones y/o explicación. Brevemente resumir, fundamentalmente para el caso de que la comercializadora tenga a bien leerse la reclamación, que esta se presenta porque, aplicado el cambio de contrato a la denominada "Tarifa Justa", tras siete meses de vigencia, (desde el 01/04/2023 hasta el 01/11/2023) se practicó una bajada de la misma porque yo estaba pagando de más, esto es, mi consumo no alcanzaba la tarifa aplicada. Tras este hecho, no se dignaron a devolverme el importe correspondiente al sobrecoste aplicado (contraviniendo su publicidad), de 38 euros durante siete meses, devolviéndome una cantidad bastante inferior: frente a los 266€ euros que me correspondían, sorprendentemente, solo me devolvieron 91,81€.". Se reclama por tanto a través del presente 174,19€, más los intereses legales desde 01/11/2023 en que se ajustó la tarifa hasta el pago de dicho importe. Indicar que, pese a lo que se dice en el escrito presentado por ██████ que a todas luces no procede al caso pese a su extensión y referencias a legislación que tampoco es aplicable, a fecha de la presente no he recibido el abono del importe reclamado por parte de la comercializadora. Por supuesto, en el improbable supuesto de que lo recibiera mientras se está tramitando el proceso, no dude el Tribunal que lo pondría en su conocimiento inmediatamente para poder concluirlo.

La parte reclamada añade 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, ██████. En primer lugar, debemos indicar que el cliente contrató con ██████ 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 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. 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



## Comunidad de Madrid

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 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. 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.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que nuevamente la comercializadora vuelve a presentar el escrito que ya presentó anteriormente (de fecha 21/10/2024) que no es de aplicación al caso. Ante este hecho inaudito ya no es posible volver a repetir todo de nuevo. Por lo expuesto, confirmo íntegramente el contenido de mis anteriores escritos y mi petición, que, por supuesto no ha sido ni rebatida ni satisfecha, de la devolución del importe cobrado de más por la comercializadora eléctrica 174,19€, más los intereses legales desde 01/11/2023 en que se ajustó la tarifa hasta el pago de dicho importe. Entiende esta parte que la falta de contestación por parte de [REDACTED] a los hechos y reclamación objeto del presente (dado que el escrito de alegaciones presentado por [REDACTED] de formar repetida no es de aplicación a este caso) supone, además de una clara falta de respeto por el manifiesto desinterés, una aceptación de mi reclamación constituyendo un allanamiento tácito a la misma. asombro porque intuyo que nadie en la comercializadora se ha leído el presente expediente, dado que se han presentado por su parte unas alegaciones que no tienen NADA que ver con el presente caso. Así, tal como se contempla en la afirmación que se recoge bajo la numeración "TERCERA", hace referencia a un "presunto", consumo excesivo por parte del consumidor que motivó que se rescindiera el contrato y se volviera al contrato anterior. A la vista de lo indicado entiende esta parte que no procede repetir aquí todo lo ya expuesto, a fin de no cansar al Tribunal con reiteraciones innecesarias. Solo recordar, fundamentalmente a la comercializadora para el caso que tenga a bien leerse la reclamación, que esta se presenta porque, aplicado el cambio de contrato a la denominada "Tarifa Justa", tras siete meses de vigencia, (desde el 01/04/2023 hasta el 01/11/2023) se practicó una bajada de la misma porque yo estaba pagando de más, esto es, mi consumo no alcanzaba la tarifa aplicada. Tras este hecho, no se dignaron a devolverme el importe correspondiente al sobre coste aplicado (contraviniendo su publicidad), de 38 euros durante siete meses, devolviéndome una cantidad bastante inferior: frente a los 266€ euros que me correspondían, sorprendentemente, solo me devolvieron 91,81€.". Se reclama por tanto a través del presente 174,19€, más los intereses legales desde 01/11/2023 en que se ajustó la tarifa hasta el pago de dicho importe. Indicar que, pese a lo que se dice en el escrito presentado por [REDACTED], a fecha de la presente no he recibido el abono del importe reclamado por parte de la comercializadora. En el improbable supuesto de que lo recibiera, no dude el Tribunal que lo pondría en su conocimiento inmediatamente para poder concluir este procedimiento. Por lo expuesto, se reafirman y reiteran todos mis argumentos esgrimidos en la presente reclamación, solicitando continuar con el presente procedimiento, a fin de emitir un laudo que esta parte espera respetuosamente que sea favorable a sus pedimentos, con base en la justificación documental y legal expuesta.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, atendiendo al ofrecimiento realizado por la empresa reclamada en sus alegaciones de fecha 21/10/2024, conforme a las cuales 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, se acuerda se proceda por la reclamada a la regularización de los periodos reclamados, abril de 2023 a octubre de 2023, con la nueva cuota de 29 euros, debiendo la reclamada **abonar a la reclamante el importe de 174,19 euros**.

A pesar de considerar que era un ofrecimiento, y no disponiendo de la fecha de pago, ratificamos se regularicen las cuotas por el importe reclamado.



## Comunidad de Madrid

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.

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, 19 de noviembre de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]