



**LAUDO ARBITRAL**

(SUMINISTRO ENERGÍA)

N/R.: 03763/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX

**RECLAMADO:** xxx

En Madrid, a 09 de marzo de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D. XXX, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de AS.DE EMPRESARIOS DE FONTANERIA SANEAMIENTO GAS CALEFACCION CLIMATIZACION ELECTRICIDAD MANTENIMIENTO Y AFINES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: en enero de 2015 se plantea por Xxx pasar la cuota fija de 66 € mensuales a 91 €, además se propone una revalorización de 20,88 € mensuales para regularizar los excesos de consumos reales sobre lo abonado por cuotas fijas de 66 € mensuales. Ante la falta de documentación, se solicita el historial de consumos de los dos o tres últimos años, tanto en oficinas como telefónicamente. Una de estas llamadas, al parecer, del día 26.02.2015, ha tenido, sin su consentimiento y conocimiento, unos efectos perversos e indeseables para ella y muy beneficiosos para la compañía, por lo que, solicitó la grabación y no se le facilitó. Se produce una indefensión para el consumidor (la devolución de las facturas supone el corte del servicio) y una posición, por tanto, de impunidad, de forma que lleva tratando de regularizar la situación casi tres meses con intensas reuniones en oficinas y llamadas a Atención al Cliente. Por ello, solicita anular todas las modificaciones realizadas con posterioridad a la propuesta inicial de enero de 2015, que ha supuesto un cambio en el contrato, con mayor coste de kw., devolver el exceso facturado hasta abril de 2015, que según los datos asciende a 362,47 € y continuar con la contratación y el sistema de cuota fija de 2014. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 4 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que la reclamante disponía de una cuota fija desde el 14.01.2015 por importe de 66 € al mes, no obstante, con fecha 03.02.2015, al realizar la revisión de la cuota fija, tal y como se establece en el



## Comunidad de Madrid

contrato de cuota fija, se verificó que los consumos realizados en los últimos meses eran más elevados que los considerados en la cuota fija vigente en el contrato. Con el fin de ajustar la cuota mensual al consumo realizado, y evitar así, que la reclamante tuviera que abonar un importe elevado en el momento en que se regularicen las facturas emitidas con sus cuotas pagadas, se procedió a modificar la cuota fija contratada por un importe de 91 € mensuales con fecha 03.02.2015. El 26.02.2015 se contactó telefónicamente con la reclamante, indicándole que se procedía a realizar la contratación del suministro eléctrico ubicado en c/ XXX con XXX., mediante el mecanismo de consentimiento verbal grabado establecido en la legislación vigente. Adjunta grabación. Atendiendo a la reclamación, han procedido a cancelar la cuota fija contratada actualmente en el contrato de electricidad de referenciaXXX, así como a iniciar los trámites pertinentes para que el contrato de electricidad vuelva a ser comercializado por XXX. Si la reclamante desea volver a contratar una cuota fija para atender el pago de las facturas, deberá contactar con ellos a través de cualquiera de sus canales de atención al cliente. El reclamante presenta escrito de fecha 21 de enero de 2016, en el que alega, en síntesis, que continúa su disconformidad con la contestación y solución dada, siendo manifiesta su disconformidad porque ha procedido a cambiar de operadora recientemente, no sólo en el contrato de su domicilio, sino además, en el de su hijo. Una simple llamada produce un nuevo contrato con procedimientos poco claros y engañosos, que se traduce en un beneficio para la operadora: de un incremento del coste de la energía en un 30%, el grupo Xxx cobra en un solo recibo unos 400, todo lo que había acordado cobrar, el desprecio al cliente y la indefensión que esto produce. La grabación de 26.02.2014 produce unos efectos inmediatos, pues de forma drástica se carga: el 03.03.2015, 230,34 €, el 03.03.2015, 177,87 € y el 05.03.2015, 91,00 €, lo que totaliza 499,21 €. Ante esta situación, el 09.03.2015 realizó una reclamación escrita en la oficina de Atención al Cliente. En esta gestión se le facilita copia del nuevo contrato y con fecha 01.03.2015, manifiesta su rechazo a los cargos efectuados el 03.03.2015 en base al contrato fechado el 09.03.2015. El 25.03.2015, curiosamente recibe el contrato, pero con un cambio en la fecha, que ahora es de 26.02.2015 y firmado por el mismo responsable. Finalmente, desea manifestar su repulsa a este tipo de actuaciones, ya que esta situación puede declarar moroso, con la grave indefensión económica que puede suponer en caso de hipotecas u otras situaciones, y al cortar la luz, el suministro, que produce una indefensión física, porque en su caso depende de máquinas eléctricas.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia por medio de D. XXX con DNI XXX debidamente autorizado por la reclamante, de acuerdo con el documento que acompaña, que es unido al expediente, se reitera en la reclamación, que consta por escrito en el expediente, y añade que los procedimientos seguidos posiblemente son legales, pero fraudulentos. En el año 2014 tenía contratada una cuota fija de 66 €, que en 2015 pasó a 91 €. Por ello, llamó a Atención al Cliente,

para que le aclararan el incremento de 66 a 91 €. Le pasan a otra dependencia, y el



## Comunidad de Madrid

resultado es el de la grabación que le ha sido facilitada por la mediación del organismo de arbitraje de la Comunidad de Madrid. El caso es que entra como XXX y sale como XXX., y el problema es que no tiene conciencia del cambio. La regularización de los 408,21 € se le cobran inmediatamente y nadie la avisa durante la grabación de las condiciones del cambio. Por ello, considera que el contrato se hace con un engaño manifiesto, y no supone un descuento del 10%, sino un incremento del 30%. Una simple llamada de teléfono supone que se le carguen más de 400 €, y además, sigue pagando cuotas de 91 €. Le vino un cargo que pudo pagar, pero que de no haber sido así le hubiera ocasionado un doble problema: que de no haberlo abonado, le habrían cortado el suministro, pero además, que le habrían incluido en un registro de morosos, con lo que ello le hubiera supuesto de perjuicio dado que se encuentra pagando dos hipotecas de sus hijos. El 25 de febrero de 2015 le llega una factura de 408.21 € y el 3 de marzo una de 230 € y otra de 177 €. Ante esta situación, el 9 de marzo de va a una oficina y ante la falta de información y claridad, decide cambiarse a otra compañía. No sólo quiere que le devuelvan lo que le han cobrado de más, sino además una indemnización de 3.500 €, si bien aclara que no tiene facturas que acrediten la cantidad que solicita por este concepto.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 18 de febrero de 2016, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, alega que dado que en la llamada realizada el 26.02.2015 se detectó su descontento con el incremento de la cuota fija, desde la atención comercial se le ofreció un contrato con la tarifa fija, considerando que de esta manera el cliente conocería de antemano los precios que se le iban a aplicar en las futuras facturas. También se le ofreció un descuento del 10% sobre el consumo de electricidad durante 12 meses. Por tanto, con fecha 26.02.2015, en base al consentimiento verbal grabado, establecido en la legislación vigente, se realizó un cambio de comercializador de XXX. Con fecha 02.12.2015, atendiendo a la reclamación del cliente, procedieron a iniciar los trámites pertinentes para que el contrato de electricidad volviera a ser comercializado por XXX dado que el contrato de referencia XXX causó baja en XXX, fue cancelada la cuota fija, tramitándose la regularización correspondiente mediante abono con fecha 23.12.2015 en la cuenta cliente de 22,41 €.

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: **desestimar las pretensiones de la reclamante**, toda vez que: **por lo que respecta a la anulación de las modificaciones realizadas con posterioridad a la propuesta inicial de enero de 2015**, que a juicio de la reclamante, ha supuesto un cambio en el contrato, con mayor coste de kw., hay que tener presente, no sólo que, según alegaciones de la propia reclamada, recogidas en sus

escritos de fechas 4 de diciembre de 2015 y 18 de febrero de 2016, “con fecha 02.12.2015, atendiendo a la reclamación del cliente, procedieron a iniciar los trámites pertinentes para que el contrato de electricidad volviera a ser comercializado por XXX..

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

dado que el contrato de referenciaXXX causó baja en XXX, fue cancelada la cuota fija, tramitándose la regularización correspondiente mediante abono con fecha 23.12.2015 en la cuenta cliente de 22,41 €, sino que, además, la reclamante no acredita que efectivamente el cambio hubiera supuesto un mayor coste del kilovatio; **en cuanto a la devolución de lo que la reclamante considera “exceso facturado hasta abril de 2015, que según los datos, asciende a 362,47 €, y continuar con la contratación y el sistema de cuota fija de 2014”**, hay que declarar que en el presente supuesto no cabe reconocer que haya habido un exceso en la facturación, de la que se derive devolución alguna, sino que lo que ha ocurrido ha sido que la empresa reclamada ha obrado en el presente con arreglo a lo dispuesto en el art. 4.1. del R.D. 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica, en relación con lo establecido en el art. 45 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, de tal manera que efectivamente, la cuota mensual contratada por la Srª XXX con fecha 14.01.2014 era de 66,00 €, y esta cuota se regularizó transcurrido un año, procediéndose a la revisión de la Cuota Fija Mensual, que quedó establecida en 91 €. Por otra parte, no hay que olvidar que el contrato con referencia XXX causó baja en XXXXX. el 26.02.2015, pasando a ser comercializado por XXX siendo cancelada la cuota fija, y por su parte, tramitándose la regularización correspondiente. Por ello, el 27 de febrero de 2015 se remitió al cliente escrito comunicando la regularización realizada, siendo el importe a regularizar de 408,21 €, resultado de la diferencia entre la suma de los importes de las facturas que corresponden al periodo acogido a la cuota fija, de 499,21 €, menos la suma de los importes de las cuotas abonada por la Srª XXXde 91 €. En cualquier caso, como quiera que al atender la empresa reclamada la reclamación del cliente, el contrato eléctrico volvió a ser comercializado porXXX., bajo el número de referenciaXXX, durante el período comprendido entre el 04.12.2015 y el 07.01.2016 y con fecha 7 de enero de 2016 ese contrato causó baja debido a un cambio de comercializadora, por lo que, parece que carece de sentido, que entre las pretensiones de la reclamante subsista su intención de continuar con la contratación y el sistema de cuota fija de 2014. **Finalmente, en lo concerniente a la compensación económica solicitada, no procede entrar a su conocimiento**, habida cuenta que no la justifica ni la acredita, de tal manera que, al no ser aportados elementos indispensables, en este sentido, para el conocimiento del conflicto, el órgano arbitral ha comprobado que la continuación de las actuaciones resulta imposible, por lo que le **queda expedita la vía judicial**, en cuanto a la petición de daños y perjuicios, de conformidad con lo dispuesto en el art. 3 a) y c) del R.D. 351/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de marzo de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX