



LAUDO ARBITRAL

(SUMINISRO ENERGÍA)

N/R.: 03762/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF 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: el 26.02.2015 realizó una llamada a Atención al Cliente de XXX, porque la cuota mensual de 2014 (66,00 €) pasaba a 91 €. Esta llamada se la derivaron a otra dependencia, donde se le ofreció abaratar el coste de la energía eléctrica, dando además, 14 días para poder volver a la situación anterior. La realidad ha sido un incumplimiento de contrato total: a) cambio de contrato con un incremento del coste del orden del 30%, b) cancelación del diferimiento acordado y aprobado con XXX Grupo (XXX), lo que supone un cargo a principios de marzo de unos 500 €. El 9 de marzo de 2015 realizó una reclamación presencial, a la vista del contrato nuevo (se le facilita copia fechada el 09.03.2015), solicitando la anulación del nuevo contrato, volviendo a la situación anterior. El 25 de marzo de 2015, recibe por correo ordinario copia del nuevo contrato, pero fechado el 26.02.2015. Por ello, solicita cancelar su relación con el Grupo XXX, olvidando que ha sido cliente desde 1986; garantizar que este cambio se realice con seguridad jurídica y física (los cortes de suministro eléctrico le podrían afectar gravemente a su salud) y una compensación económica por los excesos del coste del suministro eléctrico o los gastos por las reclamaciones, que se valora en 3.000 €. 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 D^a XXX disponía de una

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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 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 que la Srª XXX 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 € con fecha 03.02.2015. El 25.02.2015 se contactó telefónicamente con la Srª XXX, indicándole que se procedía a realizar la contratación del suministro eléctrico ubicado en la c/ XXX, XXX CI, mediante el mecanismo de consentimiento verbal grabado establecido en la legislación vigente. Se adjunta copia de la grabación tomada durante el proceso de contratación. Atendiendo a la presente reclamación, han procedido a cancelar la Cuota Fija contratada actualmente en el contrato de electricidad de referencia XXX, así como a iniciar los trámites pertinentes para que el contrato de electricidad vuelva a ser comercializado por XXX. Si la Sra. XXX desea volver a contratar una Cuota Fija para atender el pago de las facturas deberá contactar con ellos a través de los canales de atención al cliente.

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 su 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 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 Clientes 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



Comunidad de Madrid

a otra compañía. No sólo quiere que le devuelvan lo que le han cobrado de más, sino además una indemnización de 3.000 €, 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 el R.D. 485/2009, de 3 de abril, en su art. 4.1 dispone que a partir del 1 de julio de 2009, los consumidores suministrados por un distribuidor que no hayan optado por una empresa comercializadora, pasarán a ser suministrados por un comercializador de último recurso. Dicho comercializador sucederá a la empresa distribuidora con los derechos y obligaciones establecidos en el art. 45 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico. El citado RD establece que el comercializador de último recurso que se haga cargo del suministro será el perteneciente al grupo empresarial de la empresa distribuidora de su zona, XXX Dist. La Orden ITC/1659/2009, de 22 de junio, establece el mecanismo de traspaso de clientes del mercado a tarifa al suministro de último recurso indicando que si antes del 1 de julio de 2009 los consumidores no han formalizado un contrato de suministro con una comercializadora, automáticamente se entenderá que pasan a ser suministrados por el comercializador de último recurso. Por ello, XXX., subrogó el contrato que la Sra. XXX tenía con su distribuidora en este punto de suministro, con los mismos parámetros técnicos. Este mecanismo establecido por la Administración supone que no se requiere el envío de contrato a los clientes, si bien informan a todos los clientes de las condiciones generales correspondientes a su suministro. En base a ello, no disponen de copia del contrato. Con fecha 14.01.2014 la Sra. XXX contrató a través de su canal telefónico de atención al cliente la modalidad de Cuota Fija., que es una modalidad de pago que XXX ofrece gratis a sus clientes, y que consiste en un pago de un importe fijo mensual, que le permite al cliente conocer con antelación el importe fijo a pagar y la fecha de pago, ayudándole a controlar mejor sus gastos. El cliente puede modificar el importe y la fecha de pago o cancelar la Cuota Fija en cualquier momento. El importe de cuota fija mensual se acuerda en función de las características de cada suministro, que el cliente paga mes a mes, y se actualiza cada seis meses. Semestralmente se le remite al cliente una carta con antelación al cambio, informándole de la nueva cuota fija mensual, si la hubiera, que se calcula en función de los consumos y la facturación de los últimos doce meses de su punto de suministro. En la modalidad de Cuota Fija el cliente sigue recibiendo todas sus facturas con su consumo real. Adicionalmente, una vez al año se envía al cliente una carta de regularización que puede contener: las cuotas fijas mensuales, las facturas con los consumos reales realizados, los cargos y abonos con los consumos reales realizados a través de la cuota fija mensual y los importes pendientes de cargo al cliente de la regularizaciones anteriores. En la regularización, si el cliente gasta por encima de las cuotas aportadas, XXX le dividirá el importe resultante de la regularización en 12 pagos, que se le cargarán en el recibo siguiente y si está por debajo, XXX le devolverá la diferencia. Con los procesos y cuotas de regularización el cliente acaba pagando el importe exacto de las facturas de su contrato. Cuando existen cuotas de regularización el cliente paga un año después de haber realizado el



Comunidad de Madrid

consumo el importe del mismo sin ningún coste adicional.

La cuota mensual contratada por la XXX con fecha 14.01.2014 era de 66,00 €. Esta cuota se regularizó transcurrido un año. Se procedió a la revisión de la Cuota Fija Mensual, quedando establecida en 91 €, hasta la próxima revisión semestral. El contrato XXX causó baja en XXX. el 26.02.2015, pasando a ser comercializado por XXX Clientes, S.A.U., cancelada la cuota fija, tramitándose la regularización correspondiente. El 27.02.2015 se remitió al cliente escrito comunicando la regularización realizada. El importe a regularizar de 408,21 € se obtiene 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 XXX de 91 €. Atendiendo la reclamación del cliente, el contrato eléctrico volvió a ser comercializado por XXX bajo el número de referencia XXX, durante el período comprendido entre el 04.12.2015 y el 07.01.2016. Con fecha 07.01.2016 ese contrato causó baja debido a un cambio de comercializadora.

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 .. 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 €”, 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 XXX. el 26.02.2015, pasando a ser comercializado por



Comunidad de Madrid

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 XXX de 91 €. En cualquier caso, como quiera que al atender la empresa reclamada la reclamación del cliente, el contrato eléctrico volvió a ser comercializado por XXX bajo el número de referencia XXX, 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 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.



Comunidad de Madrid

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

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX