

Comunidad de Madrid

La consumidora cuantifica su pretensión en 318,03 € (que es la diferencia entre energía facturada 674,9 € y la energía real que asciende a 356,87 €).

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

“Con fecha 15/02/2022 le enviamos a Dña. [REDACTED] la carta correspondiente a la renovación de su contrato, donde se informaba de los nuevos precios a aplicar a partir del 18/03/2022”.

La consumidora “solicitó información sobre el Plan [REDACTED] y fue informada que el precio del Término de la Energía era de 0,33 €/kWh, siendo que el precio era el mismo al comunicado en la carta de renovación referente al Plan [REDACTED] que es el que tiene contratado”.

“Con respecto al contrato enviado el 17/03/2022, tal y como pueden comprobar en la grabación anexada, la consumidora solicitó la desactivación del servicio [REDACTED], por lo que se tramitó la misma y se envió una copia del contrato para que la consumidora tuviese una copia de la gestión realizada”.

De esta manera, no se trata de una nueva contratación ya que únicamente se modifica el contrato anterior dando de baja el servicio [REDACTED], conforme lo solicitado por la consumidora. Es por ello, que el contrato enviado con fecha 17/03/2022 tiene como fecha de finalización el 18/03/2022 dado que es la fecha de la renovación automática del contrato.

Remiten adjuntas la carta y la grabación.

3. Para el Colegio Arbitral son HECHOS PROBADOS, los siguientes:

1º) El contrato enviado tenía como condiciones económicas: un término de Potencia Punta 40,831265 €/kwh y año; Término de Potencia Valle: 1,854133 €/kwh y año y un término de Energía de 0,179317 €/kwh.

Figura como duración del contrato de 17 a 18 de marzo de 2022.

2º) La carta de 15 de febrero de 2022 de aviso de los nuevos precios aplicables al contrato a partir del 18 de marzo de 2022 indicaba el precio anterior y como precio en la renovación figuraba precio por potencia Punta: 36,590558 €/kwh y año, y en Potencia Valle 5,522342 €/kwh y año.

El precio de la energía era de 0,344305 €/kwh. Estos precios son sin impuestos y figura también el precio con los impuestos calculados.

3º) En la primera llamada grabada, [REDACTED] quien atiende a la consumidora le indica que se le ha enviado la carta de renovación y los precios de renovación, aunque se oferta el precio de electricidad a los 0,336750. En la misma llamada, le explican que la bajada de potencia no tiene coste, pero sí lo tendría si volviese a subir de nuevo la potencia.

En la llamada solicita la cancelación del servicio de protección eléctrica de hogar (reparación y mano de obra incluidas). Le indican en la llamada que le van a enviar el contrato eliminando el servicio adicional de protección eléctrica.

4º) En la segunda llamada aportada por Iberdrola, solicita información sobre precio de energía y le dicen que es de 0,33. Ella indica que renovó el contrato en 0,17 en marzo de 2022.

La telefonista le indica el mismo precio, y le habla de nuevo del precio que se le indicaba en la primera llamada, y que sería aplicable a partir del 18 de marzo de 2022.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

PRIMERA:

La consumidora solicita que le sean entregadas las dos grabaciones que faltan, e Iberdrola aporta una de ellas pocos días antes de la vista. Con respecto a la tercera grabación, no ha sido aportada.

SEGUNDA:

La consumidora centra su pretensión en que se le aplique el precio de 0,17 al consumo de energía, y se le restituyan las cantidades cobradas en exceso, porque le han aplicado el precio de 0,33 €/kwh.

La consumidora argumenta su postura en que renovó el contrato a ese precio el 17 de marzo, pero en la conversación grabada y aportada por [REDACTED], previa al envío del contrato, se le indican los precios de la renovación a partir del 18 de marzo de 2022. Además, el contrato enviado tiene una duración del 17 al 18 de marzo de 2022, porque en él se eliminaba la contratación del servicio de protección eléctrica del hogar.

La consumidora conocía el precio de renovación, y aunque ella quisiera mantenerlo igual no es posible, y se le informó al respecto, por lo que [REDACTED] ha facturado correctamente la energía al precio indicado (que incluso es un céntimo inferior a lo que se le indica en la carta, y coincide con el indicado en la conversación).

El Colegio entiende la desazón de la consumidora, y su sentimiento de estar en inferioridad de condiciones con respecto a una gran empresa (expuestos en su último escrito el día previo a la audiencia), pero jurídicamente no es posible darle la razón, porque en las conversaciones ella solicita el precio inferior, pero en ningún momento los empleados de la empresa aceptan dicho precio; y además en las llamadas realizadas solo se solicita información, sin llegar a contratar o renovar el contrato, salvo en lo relativo a la eliminación del servicio adicional de mantenimiento.

Basándose en esta llamada, en la carta de información previa a la renovación enviada, y en la información que le facilita quien le atiende telefónicamente, SE DEBE DESESTIMAR la pretensión de la consumidora, porque claramente se le indican los precios de la renovación, que no pueden mantenerse iguales que el año pasado dados los incrementos de precio que ha venido experimentando la energía eléctrica.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Equidad:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad la **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, porque tanto en la carta enviada previa a la renovación, como en las dos llamadas aportadas por la comercializadora se indica el precio actual, de 0,33 €/kwh, sin que sea posible mantener el precio de la anualidad anterior. En virtud de ello, [REDACTED] ha facturado adecuadamente y de conformidad con los precios indicados para la renovación.

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

Comunidad de Madrid

Previa 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 señalado al principio.

Madrid, 15 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]