



Comunidad de Madrid

Que desde la fecha indicada se ha visto modificados dichos precios, recibiendo notificaciones de la empresa indicando las variaciones, siempre con el debido tiempo y plazo para en caso de estar en desacuerdo, romper / acabar el contrato con la empresa. Actualmente cobrando término variable a 0.0855€/kWh.

Sin embargo, nos encontramos que la facturación del 19/10/2022 al 21/12/2022, con número de factura: [REDACTED], con fecha de emisión 4/01/2023, el precio del término variable se ha modificado a 0.336€/kWh sin previo aviso, reclamando a través del único canal facilitado por la empresa [REDACTED], que es el teléfono [REDACTED], poniendo reclamaciones con número [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], obteniendo la misma respuesta, que según la compañía ha avisado con el debido tiempo desestimando las reclamaciones. Sin embargo no se ha recibido ninguna comunicación del cambio de condiciones.

Se recibe una segunda factura, con periodo de facturación del 21/12/22 al 15/01/23 que es cuando cursamos el cambio de compañía de gas, con el mismo precio subido en término variable. Factura número [REDACTED].

Por todo lo anterior solicito:

La devolución de los importe cobrados con el término variable modificado, solicitando el cobro del consumo al precio fijado con anterioridad al 0.0855€ de ambas facturas,

- Solicitando de la primera factura la devolución de la diferencia de haber cobrado $805.75\text{kWh} \times 0.336\text{€/kWh} = 270,91\text{€}$, cuando a precio de 0.085€/kWh el mismo consumo hubiese sido de 68,48€. DIFERENCIA DE 202,42€ a mi favor.
- Solicito de la segunda factura, la devolución de la diferencia de haber cobrado el consumo a precio de 0.336€/kWh cobrando 382€, cuando debería haber sido un total de consumo de 92,90€. DIFERENCIA DE 289,09€ a mi favor.

Solicito la devolución total de 491,51€ cobrados de más por un cambio de facturación sin previo aviso, por parte de la compañía”.

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que “hemos revisado las condiciones recogidas en el contrato de Dña. [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que venimos aplicando es correcto. Les comunicamos que la variación de precio que indica Dña. [REDACTED] se ha producido dentro del proceso de renovación del contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo.

En este sentido, las condiciones válidas de renovación que se han aplicado en el contrato de Dña. [REDACTED] a partir del 04/11/2022, son las remitidas en la carta de fecha 30/09/2022, de acuerdo con las condiciones generales del contrato de suministro de gas, en su apartado 8.1, en el cual se informa lo siguiente: [REDACTED] informará al Cliente de la modificación de las condiciones contractuales con una antelación mínima de un (1) mes, pudiendo el Cliente terminar el contrato sin penalización alguna, salvo que sea consecuencia de una modificación normativa o decisión de un órgano administrativo o judicial.”

Asimismo, les informamos que la carta de renovación con las nuevas condiciones del contrato se envió en plazo y forma, acorde al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley del Sector de Hidrocarburos art 57bis (f): “Ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. Asimismo, ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con al menos un mes de antelación a la entrada en vigor, de forma transparente y comprensible.”



Comunidad de Madrid

Hemos revisado nuestro sistema de archivo de datos, comprobando que la dirección que nos consta para el envío de correspondencia es C/ [REDACTED] que coincide con la dirección del suministro, donde se remiten las facturas del contrato y se

remitió la carta de fecha 30/09/2022, utilizando el servicio postal de Correos. Por todo ello, consideramos la facturación correctamente emitida”.

La **parte reclamante** aporta escrito en el que reitera la reclamación y manifiesta que no recibió en el domicilio del punto de suministro el correo postal alegado por la empresa reclamada.

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** aporta manifestando que “no se ha resuelto ni total ni parcialmente la reclamación formulada a la empresa [REDACTED], solicitando la devolución de total de 491,51€ (aproximadamente porque no sé calcularlo exactamente) cobrados de más por un cambio de facturación sin previo aviso, por parte de la compañía”.

La **parte reclamada** no aporta nuevas alegaciones.

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 de la parte reclamante al considerar que ninguna de las partes ha acreditado su argumento, la parte reclamante que no se hubiera recibido en su domicilio la carta de fecha 30 de septiembre de 2022 informando el nuevo precio a partir de 4 de noviembre de 2022, y la empresa reclamada que la carta que ha aportado al expediente se hubiera notificado y por lo tanto informado a la reclamante, hechos que no es posible probar por ninguna de las dos partes, y teniendo en cuenta que la reclamante en cuanto recibió la primera factura con fecha de cargo 12 de enero de 2023 con el nuevo precio, solicitó la baja de manera inmediata el 15 de enero de 2023 al no aceptar la modificación del precio, se acuerda que **la empresa reclamada bonifique el 50% del incremento del precio objeto de reclamación desde su aplicación hasta la fecha de baja.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORIA con el voto en contra de la vocal en representación de la Asociación FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE MADRID.

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



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 12 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]