

Comunidad de Madrid

importe de dicha factura tiene carácter informativo y es considerado cuando se procede a la regularización de los pagos con el importe total de la facturación.

Con fecha 31/12/2019 se realizó la regularización de la cuota, dando como resultado un saldo a favor del cliente de 31,99 €.

Al no disponer de una lectura reciente del contador, el saldo resultante fue provisional, indicando al cliente que para poder confirmar dicho saldo le recomendábamos que nos facilitase, a través de nuestros canales, la lectura de su contador.

Con fecha 06/01/2021 se realizó la siguiente regularización de la cuota, dando como resultado un importe a pagar de 465,03 €.

Dicho saldo se fraccionó en 12 mensualidades, siendo la primera de estas mensualidades de importe de 38,78 €.

Con fecha 30/12/2021 se realizó la correspondiente regularización de la cuota, dando como resultado un importe a pagar de 1.772,37 €.

Hemos procedido a revisar los cálculos de dicha regularización y constatamos que éstos son correctos en base a los siguientes conceptos, que podrán comprobar en el documento que con fecha 30/12/2021 remitimos al cliente:

o Apartado "**FACTURACIÓN**": Suma de importes de las facturas reales.

o Apartado "**PAGOS**": Suma de los importes fijos mensuales satisfechos por el cliente.

o Apartado "**TOTAL A PAGAR / TOTAL A DEVOLVER**": Diferencia entre los 2 conceptos anteriores.

El importe a regularizar 1.772,37 € se obtiene de la diferencia entre la suma de los importes de las facturas que comprenden el periodo acogido a la cuota fija 4.355,40 € menos la suma de los importes de las cuotas abonadas por D. [REDACTED] 2.583,03 €.

Con fecha 08/01/2022 la entidad bancaria de D. [REDACTED] realizó la devolución de la cuota mensual correspondiente a enero de 2022.

El contrato de gas de referencia [REDACTED] causó baja en [REDACTED] el 10/10/2021, tras recibir solicitud por parte de la empresa distribuidora [REDACTED], de cambio de comercializadora.

Por ello, con fecha 20/01/2022 se rescindió la modalidad de la cuota fija mensual, con la consiguiente regularización en el momento de la baja. Dicha regularización tuvo como resultado un saldo de 2.066,37 €, correspondiendo al importe de la regularización de fecha 30/12/2021, 1.772,37 €, más el importe de la cuota devuelta, 294,00 €.

Una vez revisado en nuestro sistema de archivo de datos los pagos efectuados en relación con el contrato de referencia [REDACTED], D. [REDACTED] mantiene actualmente una deuda por importe de 2.066,37 €, les detallamos a continuación las facturas que se encuentran impagadas:

Fecha	Importe	Saldo €
Factura	€	
29.10.21	33,62	33,62
29.10.21	96,81	96,81
13.09.21	180,27	180,27
08.07.21	240,47	240,47
04.05.21	498,67	498,67
26.03.21	2.826,81	1.016,53

3. Para el Colegio arbitral son **HECHOS PROBADOS** los siguientes:

Las partes han firmado un contrato de suministro de gas, con precio de término fijo en 4,54 € al mes y término variable a precio 0,079210 €/kwh. Precio al que debe añadirse el impuesto de gas



Comunidad de Madrid

natural. La energía se facturará por el producto del término variable, por el consumo efectuado en el período. El modo de pago es una cuota fija mensual, que puede facturarse mensual o bimensualmente, realizándose al final de la anualidad una regularización entre las cuotas abonadas y el consumo real de energía durante el año.

Todas las facturas presentadas facturan el kwh al precio acordado, salvo la de 29 octubre de 2021, en la que los kwh se calculan a un importe inferior (0,06045 €/kwh).

El 10 de octubre de 2021 se resuelve el contrato.

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:**

PRIMERA:

Reclama el consumidor en primer lugar por las diferencias numéricas entre las cantidades reclamadas por la comercializadora.

Tras analizar la documentación del expediente, la diferencia existente entre las facturas reclamadas globalmente (2.066,37 €) y la carta de pago enviado al consumidor (en la que se reclaman 1567,70 €) se produce por la falta de inclusión en dicha carta de reclamación del pago de la factura de 4/05/21 por importe de 498,67 euros. Por lo tanto, la deuda asciende a 2.066,37 €.

SEGUNDA:

En segundo lugar, el consumidor solicita que se le indique una cantidad justa y real a un consumo domiciliario.

El consumidor al contratar esta modalidad de cuota fija mensual se crea la expectativa de un precio uniforme, y que cubre el consumo anual realizado. De hecho, en la primera anualidad de 2019, se le devuelve un pequeño importe con la regularización. Pero a partir de ahí, tanto en 2020, como hasta octubre de 2021 en que solicita la baja del contrato, la regularización arroja cada vez una mayor deuda acumulada del consumidor, que, aun siendo aplazada en 12 plazos mensuales, más su cuota fija correspondiente y actualizada, le supone un grave perjuicio para su economía.

Por otro lado, el ciclo de facturación muestra que se realizan durante largos períodos (desde mayo de 2019 hasta enero de 2020; o desde enero de 2020 hasta marzo de 2021) estimaciones sin consumos reales, lo que impide al consumidor conocer el consumo existente, y si dicho consumo implica un importe excesivo, de tal modo que se impide al consumidor poder corregir sus hábitos en el uso de la calefacción para poder ahorrar costes en su factura. Y ello es una actitud que vulnera el derecho de los consumidores energéticos, dado que el art. 44.1.n) de la Ley del Sector Eléctrico atribuye a los consumidores el derecho a “estar informados del consumo real de electricidad y de los costes correspondientes”

Estos dos motivos llevan al Colegio a ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación del consumidor por considerar que debe moderarse la deuda existente y pendiente, resolviendo una remisión parcial de la deuda, que se estima a tanto alzado en un 15 por ciento de la misma, de tal modo que la deuda se reduce (2.066,37 €- 309,95 €) hasta los 1.756,42 €, que deben ser abonados en 12 plazos mensuales, sin intereses, debiendo pasar Iberdrola el recibo al cobro en los 30 días siguientes a la notificación del presente Laudo arbitral, por importe de 146,37 €, y emitir el resto de los plazos mensualmente.

En el caso de que estuviera incluido en algún fichero de solvencia patrimonial, o de gestión y cobro de impagados, la compañía debe tramitar su exclusión de los mismos.

DECISIÓN ARBITRAL:



Comunidad de Madrid

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

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos la **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, por entender que se ha vulnerado su derecho a conocer el consumo real durante varios períodos de tiempo, por lo que se condona parcialmente la deuda, reduciendo la deuda existente en un 10%, y se aplaza su pago en 12 mensualidades sin intereses. Por ello, [REDACTED] debe girar recibos mensuales por importe de 146,37 €, hasta completar los 1.756,42 € a los que ha quedado reducida la deuda. Debe pasarse el primer recibo al cobro, en los **TREINTA DÍAS** siguientes 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.

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

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, 08 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL





Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

