



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10853.1/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público, designada como árbitro y presidente de colegio arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL 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 los siguientes

HECHOS:

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

"He recibido una factura totalmente desproporcionada al consumo habitual y al precio previsto de gas, superando mucho más del doble del máximo esperado, sin entender por qué motivo, ya que en ningún momento he sido informado de modificación alguna en relación a las condiciones económicas del contrato. Si fuera este el caso [REDACTED] lo habría hecho de forma unilateral, sin comunicación previa al consumidor y sin consentimiento. Otra posibilidad es el funcionamiento defectuoso del contador.

Solicita 1º Revisión y corrección de dicha factura, emitiendo otra corregida según la tarifa que se estaba aplicando y 2º Que se le informe de por qué el precio de la última factura es tan desproporcionado para tomar las medidas oportunas. 3º En sus últimas alegaciones añade como solicitud que se le fraccione el pago si la suma resultante a pagar es elevada.

2. La reclamada contesta en primer lugar ante la OMIC, y de sus alegaciones podemos destacar que: "El contrato del consumidor tenía precio fijo anual.

En el mes de diciembre le informamos a través de carta postal remitida a su suministro sobre la renovación de su contrato y de los nuevos precios que se le van a aplicar a partir del 01/01/2022. Los nuevos precios actualizan el coste efectivo y real de las materias primas, en especial el gas, que se encuentra en un momento insólito, con problemas de abastecimiento y grandes variaciones en los mercados internacionales, que continúan reflejando precios en tendencia de crecimiento que afectan, no solo a [REDACTED], sino también al resto de comercializadoras del país".

En el escrito de alegaciones ante la JAC, la reclamada manifiesta que: "[REDACTED] como empresa comercializadora tiene la obligación de facturar a sus clientes única y exclusivamente en base a la lectura remitida por la empresa distribuidora, todo ello de conformidad a los preceptos normativos antes indicados".

"Hasta principios de 2021 el contrato del reclamante estaba sujeto a la modalidad trimestral de precios".

Comunidad de Madrid

“Que, [REDACTED], con el fin de asegurarle al reclamante un precio estable ante las circunstancias cambiantes del mercado, le envió una comunicación informándole sobre la modificación del contrato a precio fijo anual permaneciendo el resto de las condiciones de su contrato sin cambios”.

“El reclamante durante el año 2021 disfrutó de un precio fijo anual de 0,04185889 €/kWh que fue modificado a 0,03128312 €/kWh a 01/10/2021 con la entrada en vigor de la Circular 6/2020 para el cálculo de los peajes de transporte, redes locales y regasificación de gas natural. En cumplimiento de lo dispuesto en las condiciones generales del contrato, y de conformidad con la normativa vigente, un mes antes de finalizar la vigencia del precio fijo aplicable durante el 2021, [REDACTED] notificó por correo ordinario al reclamante los nuevos precios aplicables a partir del 01 de enero de 2022”.

“La factura objeto de controversia en el presente procedimiento arbitral ref. [REDACTED] emitida el 01 de abril de 2022 para el periodo de consumo 15/01/2022-15/03/2022 se factura con el precio fijo del año 2022, esto es, con 0,09132887 €/kWh sobre el consumo y 0,75517808 € sobre la disponibilidad”.

Se aporta carta enviada el 30 de noviembre de 2021 en la que se le indica al consumidor que:

“Con nuestro compromiso por un año, la energía que contrataste con nosotros se ha mantenido estable, para tu tranquilidad, incluso cuando la energía ha subido de precio en el mercado mayorista. Durante este año tus precios actuales han sido: Gas: Término Disponibilidad: 21,94 €/mes. Término de Consumo: 0,03128312 €/kWh., lo que supone un importe de 1201,77€ al año para el perfil medio de tu tarifa de consumo que es 30000 kWh.

Renovamos tu contrato de gas para que mantengas un precio fijo anual.

Revisaremos las condiciones de tu contrato de precio anual el próximo 1 de enero. No tienes que hacer nada, nosotros nos encargamos de actualizar tu contrato de forma automática. Recuerda que ninguno de nuestros contratos tiene permanencia, por lo que podrás cancelarlo sin coste para ti.

Estos son tus nuevos precios: Gas: Término Disponibilidad: 22,97 €/mes. Término de Consumo: 0,09132887 €/kWh que mantendremos durante todo el año, salvo que se produzca algún cambio, al alza o a la baja, en los conceptos regulados. Estos precios suponen un importe de 3015,51€ al año para el perfil medio de tu tarifa de consumo que es 30000 kWh”.

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

1º) Las partes suscribieron un contrato de suministro de gas que estuvo en vigor desde el 1 de febrero de 2012 hasta el 25 de abril de 2022.

2º) El contrato tenía una revisión de precios trimestral y en abril de 2021 se lo cambiaron a revisión anual, por lo que durante todo el 2021 los precios quedaron fijos.

3º) Se presenta factura por importe de 758,91€. Corresponde al periodo de 15 de enero, del 22 a 15 de marzo del 22. Y tiene un consumo de 6248 kWh. Se factura conforme al peaje de acceso RL.3. El contador con consumo real marca lecturas desde 12.848 m³ hasta los 13.439 m³. Es decir, un consumo de 591 m³ que se traduce en 6.248 kWh.

El importe de la factura de enero fue de 335,51 €. En diciembre de 2021 el importe fue de 107,20.

4º) A fecha 12/04/22 la lectura del contador es de 13662 m³.

5º) [REDACTED] presenta toda la facturación de 2021, así como las comunicaciones del cambio de precio (de revisión trimestral a anual) y la carta de 30 de noviembre de 2021 en la que se indican las condiciones contractuales aplicables a partir de 1 de enero 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:

Manifiesta el consumidor que no ha sido informado de las nuevas condiciones contractuales: Durante la facturación de 2021 se indica al menos en dos facturas en un recuadro bastante visible el cambio de revisión trimestral a revisión anual, lo que mantiene estable todo el año el precio aplicable al consumo (0,04), junto con una comunicación enviada en la que igualmente se señala como asunto la modificación de la periodicidad de revisión de los precios del gas.

Igualmente se ha presentado copia de la carta enviada con las nuevas condiciones contractuales. Tiene fecha de 30 de noviembre. El consumidor dice que no la ha recibido y que nunca fue informado de las nuevas condiciones. Es una cuestión de hecho que este Colegio no puede ni probar ni desmentir.

Ciertamente no se envió como carta certificada, pero la normativa no obliga a ello, sólo a comunicar las variaciones y a conceder un período en el que los consumidores que no acepten los cambios pueden resolver el contrato sin penalización. Por ello, el art. 57 bis.f) de la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos, establece como un derecho del consumidor: *“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.*

Las comunicaciones de revisiones de precios deberán incluir una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión, así como una estimación del coste anual del suministro para dicho consumidor y su comparativa con el coste anual anterior”.

Si observamos el contenido de la carta que se ha reproducido en las alegaciones de la reclamada, se han cumplido adecuadamente las prescripciones que impone el art. 57. bis, apartado f) de la Ley 34/98: así, se indican los precios anteriores y los nuevos precios tanto de los peajes de acceso, como del coste del kwh consumido y se hace estimación del coste anual en función del consumo medio.

Por lo tanto, se DEBE DESESTIMAR la pretensión del consumidor relativa a que se corrija la factura, puesto que se ha calculado conforme al precio anunciado en la carta de 30 de noviembre. De ello se deriva que la factura es correcta en su cálculo y que el consumidor debe abonar los 758,91€, que se corresponden con la energía suministrada durante el período de enero a marzo de 2022.

SEGUNDA:

Ciertamente lo que ocurre es que se han facturado dos meses de suministro, en el período más frío del año, por lo que también es aquel en el que más se consume. El consumo que figura tiene lectura real, y la lectura final del contador es de 13.439 m³. El consumo es de 6248 kWh, un consumo muy elevado para dos meses, si tenemos en cuenta que en la carta se indica que el reclamante tiene un consumo medio anual de 30.000 kwh, puesto que viene a ser aproximadamente la quinta parte de todo el consumo anual. Pero también debe tenerse en cuenta que es perfectamente compatible esta lectura con que a fecha 12 de abril de 2022 la lectura del contador es de 13662 m³ (tal como muestra la foto aportada por el consumidor).

Por ello, teniendo en cuenta el importe al que asciende la factura, se considera que debe ESTIMARSE la tercera pretensión del consumidor, relativa a que se le conceda un aplazamiento en el pago sin intereses. El consumidor debe abonar la factura pendiente en seis plazos mensuales, sin intereses, esto es debe ingresar mensualmente 126,48 €. Para ello, [REDACTED]



Comunidad de Madrid

girará seis recibos, con carácter mensual en cumplimiento del presente Laudo arbitral, para que el consumidor pueda satisfacer la deuda de un modo que no perjudique gravemente su situación patrimonial.

TERCERA:

Solicita el consumidor que se le informe de por qué el precio de la última factura es tan desproporcionado.

Este Colegio considera que se produce por dos motivos:

1º) El consumidor no puede desconocer los efectos que ha tenido sobre la inflación en general, y sobre el coste de la energía la guerra de Ucrania y cómo ha afectado no sólo en la economía global sino también en los "bolsillos" de los ciudadanos, que hemos visto como se incrementaban exponencialmente los precios de los suministros energéticos.

En este sentido, se lo ha señalado la comercializadora al explicar que: "Los nuevos precios actualizan el coste efectivo y real de las materias primas, en especial el gas, que se encuentra en un momento insólito, con problemas de abastecimiento y grandes variaciones en los mercados internacionales, que continúan reflejando precios en tendencia de crecimiento que afectan, no solo a [REDACTED], sino también al resto de comercializadoras del país".

2º) Por otro lado, no puede olvidarse el elevado consumo que realizó el consumidor, que, en esos dos meses, utilizó la quinta parte del consumo total que suele realizar a lo largo del año.

Dada la peculiaridad de esta solicitud, no es necesario pronunciarse sobre su estimación o no, dado que el Colegio ha facilitado la información necesaria, con apoyo en las explicaciones ofrecidas por la propia comercializadora.

DECISIÓN ARBITRAL:

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

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos la **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**,

SE ESTIMA su pretensión relativa al fraccionamiento del pago de la deuda pendiente.

SE DESESTIMA su pretensión de que se corrija la factura aplicando los precios de 2021.

En virtud de ello, el consumidor debe abonar la factura pendiente en seis plazos mensuales, sin intereses, esto es debe ingresar mensualmente 126,48 €. Para ello, [REDACTED] girará seis recibos, con carácter mensual en cumplimiento del presente Laudo arbitral al número de cuenta indicado por el consumidor.

El plazo para la emisión del primer recibo fraccionado, en 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.

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**



Comunidad de Madrid

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

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, 23 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL