

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14565.3/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de junio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos (si bien actúa como su representante D. [REDACTED]):

He sufrido una subida desde el mes de septiembre de 2022 del kwh del recibo del gas de 0,068937 €/kwh a 0,30903 €/kwh sin ningún tipo de aviso.

Solicito que me cobren lo que tenía establecido antes de septiembre, es decir, 0,068937 €/kwh.

En alegaciones posteriores, la consumidora indica que no han tenido conocimiento de ninguna notificación de nuevas condiciones del contrato de gas por parte de la empresa Iberdrola. De haberla recibido, no hubiera aceptado una subida tan desproporcionada como la que ha sufrido.

La cuantificación económica la pretensión es: en el periodo de facturación del 5/8/2022 al 28/9/2022, 26,10 € en el periodo de facturación del 28/9/2022 al 29/11/2022, 363,51 €. En el periodo de facturación del 29/11/2022 al 19/12/2022, 471,05 lo que hace un total de 860,66 €.

Esta cantidad corresponde a la diferencia entre lo que cobró la compañía el kwh a 0,30903 €/kwh sin ningún tipo de comunicación y lo que tenía establecido con anterioridad.

2. La reclamada presenta escrito de alegaciones en el que señala que:

Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato [REDACTED] de DÑA. [REDACTED], y hemos comprobado que el precio que le venimos aplicando es correcto.

Comunidad de Madrid

En concreto, la variación de precio que indica Dña. [REDACTED] se ha producido dentro del proceso de renovación de su contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo.

Asimismo, adjuntamos a este escrito **la carta de renovación que le fue enviada** a Dña. [REDACTED] y les confirmamos que el contrato mencionado, se encuentra actualmente de baja en [REDACTED].

La reclamada presenta carta enviada el 28/7/2022 al domicilio de los consumidores, en la que expone que: "En esta carta queremos informarte del nuevo precio aplicable a tu contrato para el período anual a partir del 11 de septiembre de 2022, de nuevo libre de las variaciones que se puedan producir en los próximos 12 meses en el precio de los mercados mayoristas de la energía. En cualquier caso, recuerda que puedes cambiar tu plan o rescindir el contrato sin coste alguno en cualquier momento.

Tus nuevos precios serán de 21,53 €/mes para el término fijo y de 0,309223 €/kwh para el término variable, con impuestos incluidos. Tus nuevos precios serán de 26,05 € mes para término fijo y de 0376989 €/kwh para el término variable. Con estos nuevos precios, el coste anual estimado de tu suministro de gas sería de 5.826 € al año o de 7.101 € al año, impuestos incluidos.

A continuación, facilitamos también la comparativa con los precios anteriores marcados en las condiciones de tu contrato (...)

Estos cambios serán de aplicación a partir del 11 de septiembre de 2022 y te informamos de tu derecho a rescindir el contrato sin coste alguno.

En escrito de alegaciones presentado para la audiencia, la reclamada manifiesta que:

"Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato [REDACTED] de Dña. [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que le hemos aplicado es correcto.

En concreto, la variación de precio que indica Dña. [REDACTED] se ha producido dentro del proceso de renovación de su contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo, lo cual, le fue notificado mediante la carta de renovación que adjuntamos a este escrito.

En este sentido, les indicamos que el correo electrónico remitido a Dña. [REDACTED], fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP"

Les informamos de que la citada cuenta de correo electrónico es la que Dña. [REDACTED] habilitó para el envío de facturas el 26/06/2019, siendo la cuenta [REDACTED] el canal de comunicación con Dña. [REDACTED].

Igualmente, les comunicamos que Dña. [REDACTED] ha mantenido activa dicha cuenta de correo electrónico hasta el 06/11/2022, cuando fue modificado para: [REDACTED]

De esta manera, una vez la comunicación de renovación fue enviada el 28/07/2022, fue enviada a la dirección [REDACTED], ya que este era el canal de comunicación con Dña. [REDACTED], incluida la facturación electrónica.

Por tanto, les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente



Comunidad de Madrid

comunicada a D. [REDACTED] de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos”.

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

- Se presenta la factura número [REDACTED], de fecha de emisión 18 de agosto de 2022 para el período de consumo de 27 de mayo de 2022 a 5 de agosto de 2022. Tiene una cuota fija mensual a pagar de 174 €. Tiene tarifa peaje RL 3. En la lectura estimada el consumo es de 620,99 kWh a un precio de 0,068937 €/kwh.

- Se presenta la factura [REDACTED], de fecha de emisión, 18 de octubre de 2022, con la misma cuota fija de 174 €. El período de consumo abarca desde el 5 de agosto de 2022 hasta el 28 de septiembre de 2022. En esta factura se produce el cambio de precio a partir del 11 de septiembre de 2022. Hasta entonces el precio del kwh era de 0,068937 y a partir del 11 de septiembre el precio es de 0,309223 €/kwh. Se facturan 108,61 kwh al precio renovado, con un importe de 33,58 €.

- En ambas facturas hay un recuadro titulado Información de utilidad, en el que se indica que los grupos tarifarios y los precios ya están adaptados a la circular 6/2020 de la CNMC que ha entrado en vigor el 1 de octubre de 2021. Según esta normativa, su empresa distribuidora le ha asignado una tarifa de peaje RL 3. Puede encontrar más información en www.cnmc.es.

- Factura número [REDACTED]. Fecha de emisión, 9 de diciembre de 2022 y período de consumo desde el 28 de septiembre de 2022 hasta el 29 de noviembre de 2022. Incorpora una cuota fija mensual de 174 €. Continúa con la tarifa peaje RL3. el precio de la energía facturada. Es de 0,3092223€/kwh. en el recuadro relativo a la información de utilidad de esta factura. Se indica que el nivel de consumo de referencia está enmarcado entre los 15.000 kW/año y los 50.000 kW/año. Se facturan 1.513,96 kwh al precio renovado, con un importe de 452,77 €.

- Se presenta factura número [REDACTED], con fecha de emisión de 26 de diciembre de 2022 y periodo de facturación del 29/11/2022 al 19/12/2022. El importe total de la factura es de 664,89 €. Consumo de 1.961,95 kwh a 0,30903 €/kwh, con un importe de 606,30 €.

- En la página web [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])

[REDACTED]. Los precios de la tarifa de gas [REDACTED] identifican las distintas tarifas. En lo que concierne a este expediente, la tarifa de gas [REDACTED] RL.2 (en Iberdrola es la tarifa 3.2) para consumos entre 5.000 y 15.000 kwh al año, el precio es de 0,116 €/kwh. La tarifa RL.3 para consumos hasta los 50.000 kwh/año es de 0,103 €/kwh.

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:

La reclamación de los consumidores (es decir, de la consumidora y su representante, por lo que nos referiremos a ellos en plural a lo largo del presente Laudo) se centra en un

Comunidad de Madrid

único punto, la subida del precio del kwh de consumo en el suministro del gas, a partir del 11 de septiembre de 2022.

El consumidor manifiesta reiteradamente que no tuvo conocimiento de las nuevas condiciones antes de recibir las facturas en que se aplicaban, y la comercializadora presenta copia de la carta enviada en julio de 2022, con carácter previo a la renovación.

La controversia se centra por lo tanto en una cuestión de hecho consistente en si el consumidor recibió o no la carta con las nuevas condiciones contractuales para la renovación.

La Ley del Sector de Hidrocarburos (Ley 34/1998 de 7 de octubre) establece, en su art. 57.bis, apartado f), entre los derechos de los consumidores, el derecho a “*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”.

Esta obligación fue cumplida formalmente por la comercializadora, dado que envió la carta de julio de 2022 que se ha aportado al expediente arbitral. Pero el consumidor niega haber recibido ninguna comunicación al respecto, lo que incluiría no haber recibido esta carta.

El texto normativo no obliga a que la comunicación de las nuevas condiciones contractuales se haga de un modo específico (correo certificado, burofax, etc), pero debe tenerse en cuenta que se trata de una comunicación que debe llegar a conocimiento del consumidor, para que pueda ejercer verdaderamente la posibilidad de poner fin al contrato y buscar una alternativa más económica.

Como se trata de una cuestión de hecho, para el Colegio Arbitral ha quedado probado que la comercializadora cumplió con su obligación, puesto que presenta la carta enviada, pero no se ha probado que tal carta y las nuevas condiciones contractuales propuestas llegaran a conocimiento del consumidor, que niega hasta tres veces (en tres documentos aportados) haberlas conocido de antemano. Por ejemplo, la carta pudo no llegar a destino, o pudo tirarse sin llegar a leerla si estaba anexa a una factura, y se pueden pensar otras distintas alternativas que podrían justificar que los consumidores no llegaran a conocer el contenido de la mencionada carta. Exigir al consumidor que demuestre que llegó a conocer o no el contenido de la mencionada carta es una “*probatio diabólica*”, porque ¿cómo saber si le llegó o no la comunicación a su domicilio, o cómo saber si llegó a leerla, o simplemente la ignoró al venir junto con la factura emitida en julio? Pudo llegar a su domicilio y no llegar a leerla o pudo no haber llegado al mismo. Obviamente si lo hubiera conocido, una subida de 24 céntimos de euro por kwh habría llamado su atención, por ser un incremento de un 500% respecto del precio abonado hasta entonces. Y no sabemos si el incremento era sólo causado por la evolución de los precios, o porque el consumidor hubiese pasado de estar incluido en tarifa RL2 a ser RL3 por su consumo.

Aunque la normativa no obliga a ello, sería deseable que las comercializadoras estructuraran un cauce para poder probar que los cambios de las condiciones contractuales han llegado a “conocimiento real” del consumidor.

Comunidad de Madrid

Por otro lado, el último escrito de alegaciones introduce una mayor confusión en torno a si se envió o no la carta con las nuevas condiciones. En las alegaciones se indica ahora que se envió por correo electrónico, y se indican dos direcciones de mail distintas, para terminar diciendo que: “les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a D. [REDACTED] de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos”. La introducción de un nombre que nada tiene que ver con los reclamantes, así como la confusa mención al medio de envío de la comunicación (correo postal, correo electrónico) provocan contradicciones que impiden al colegio apreciar si los consumidores llegaron a tener conocimiento efectivo de la novación contractual que se iba a producir en su contrato.

SEGUNDA:

Además, hay que tener en cuenta la edad de los reclamantes (66 y 70 años respectivamente), puesto que se trata de personas de edad avanzada, probablemente jubilados, que entran en el colectivo de consumidores vulnerables. En este sentido, el art. 97.1 TRLCU exige que: *“Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, con especial atención en caso de tratarse de personas consumidoras vulnerables, a las que se les facilitará en formatos adecuados, accesibles y comprensibles, la siguiente información”*.

En aplicación de este precepto, antes de la renovación, se les debería haber facilitado la información relativa a la novación en formatos adecuados y accesibles, y este Colegio no tiene constancia de que se haya actuado en tal sentido.

TERCERA:

Este Colegio considera que hay evidentes contradicciones en cuanto al mecanismo de comunicación de las nuevas condiciones, confusión que se extiende no sólo a los medios de comunicación, sino también a los destinatarios de la misma, llegando a mencionar a tercera persona ajena al expediente.

En virtud de ello, en este caso, y ante la duda creada sobre si dicha comunicación llegó o no a “conocimiento” de los consumidores, (que, por su edad, podrían ser considerados vulnerables en el sentido del art. 3.2 TRLCU), el Colegio arbitral considera que **no ha quedado probado** que los cambios contractuales aplicables a la renovación del contrato **hayan llegado a conocimiento real** de los consumidores.

En todo caso, y dado que este arbitraje se resuelve en equidad, el carácter vulnerable, por su edad, de los consumidores, así como la falta de una evidencia de que los consumidores llegaran a tener conocimiento real previo del cambio de condiciones, inducen a este Colegio Arbitral a considerar que DEBE ESTIMARSE al menos parcialmente la pretensión de los consumidores, y establecerse un precio equitativo para el suministro de gas durante las tres facturas en que el contrato se mantuvo en vigor.

No puede mantenerse como precio del gas el aplicado antes de la renovación, porque hubo comunicación de las nuevas condiciones, pero tampoco puede aceptarse el nuevo precio indicado y aplicado por Iberdrola, porque de haberlo conocido los consumidores, habrían resuelto el contrato antes de la aplicación del nuevo precio, dado que se quintuplicaba con respecto al precio anterior.

Por lo tanto y en equidad, cabe revisar las tarifas aplicables por parte de [REDACTED] en los peajes de acceso RL3 actuales, y aplicarlas al consumo habido en estas tres facturas a partir de la renovación contractual, aplicando como precio el establecido actualmente para la tarifa RL.3 en [REDACTED], que tal como figura en la página web (indicada en los hechos

Comunidad de Madrid

probados) tiene un precio de 0,103 €/kwh. En este sentido y revisando las facturas aportadas al expediente:

1º) La factura número [REDACTED], de fecha de emisión 18 de agosto de 2022, para el período de consumo de 27 de mayo de 2022 a 5 de agosto de 2022 no debe ser tenida en cuenta, porque en ella se aplica el precio anterior a la renovación.

2º) La factura [REDACTED], de fecha de emisión, 18 de octubre de 2022. El período de consumo abarca desde el 5 de agosto de 2022 hasta el 28 de septiembre de 2022. Se facturan 108,61 kwh al precio renovado, con un importe de 33,58 €. En su lugar, si estos kwh se facturan al precio de 0,103 €/kwh, el importe sería de 11,19 €. **Se deben restituir al consumidor 22,39 €.**

3º) La factura número [REDACTED], con fecha de emisión, 9 de diciembre de 2022 y período de consumo desde el 28 de septiembre de 2022 hasta el 29 de noviembre de 2022. Se facturan 1.513,96 kwh al precio renovado, con un importe de 452,77 €. Si calculamos este consumo al precio de 0,103 €/kwh, el importe sería de 155,94 €. Por dicho motivo, **se deben restituir al consumidor 452,77 - 155,94= 296,83 €.**

4º) La factura número [REDACTED], con fecha de emisión de 26 de diciembre de 2022 y periodo de facturación del 29/11/2022 al 19/12/2022. Con consumo de 1.961,95 kwh a 0,30903 €/kwh, con un importe de 606,30 €. Si calculamos el consumo al importe determinado por el Colegio, ascendería a 202,08 €. **La diferencia a favor de los consumidores es de 404,22.**

En definitiva, **la suma de los tres reintegros asciende a 22,39 + 296,83 + 404,22 = 723,44 €.** Iberdrola debe restituir esta cantidad a los consumidores en el plazo de un mes desde la notificación del presente laudo arbitral.

Esta decisión implica la ESTIMACIÓN PARCIAL de la reclamación presentada por los consumidores quienes solicitaban el cálculo del consumo al precio anterior y por lo tanto la restitución de las cantidades 26,10+263,51+471,05 respectivamente.

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 **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LOS CONSUMIDORES**, relativa a la restitución de las cantidades cobradas conforme al nuevo precio aplicado al consumo del gas, a partir de la renovación del 11 de septiembre de 2022, hasta el 19 de diciembre en que se dio de baja el contrato. Aplicando el precio actual de la tarifa RL3, **Iberdrola debe restituir a los consumidores la cantidad de 723,44 €**, que resulta de las diferencias de aplicar en las tres facturas a los consumos el precio de 0,103 €/kwh.

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 los 723,44 € se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre. 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

Comunidad de Madrid

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.

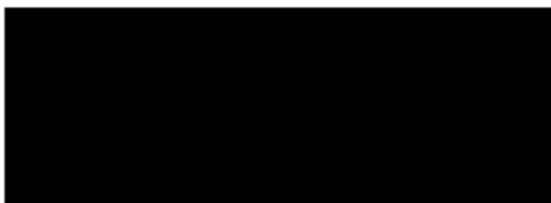
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar señalado al principio.

Madrid, 16 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

