

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14634.8/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 11 de julio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral 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. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

“1.- Cambio condiciones tarifa sin consentimiento expreso y sin informar al cliente.

Tras recibir en este mismo mes, a principios de diciembre de 2022, cuatro facturas consecutivas del recibo de la luz del total del año 2022, “me llevo la grata sorpresa” de que se ha producido un aumento de más del 250% del precio del kWh pasando del contrato inicial único documento firmado y dando mi consentimiento expreso que adjunto de 0,169 €/kWh a 0,44 €/kWh.

2.-Siendo un aumento tan significativo y totalmente desproporcionado, se produce la llamada a la compañía el viernes 9 de diciembre, una vez percatado de esta situación, en la cual se abre una reclamación sobre este asunto [REDACTED] y se cambia la tarifa de inmediato, con la sorpresa de que establecen un plan estable a 0,2012 €/kWh y con un 15% de descuento, esta vez, sí dando mi consentimiento de forma expresa a este cambio y para dejar claro que la tarifa que me venían aplicando no fue informada ni consentida por mi parte esta nueva contratación deja bien claro que la subida encubierta a 0,44 €/kWh que se produce en el año 2022 es solo un aprovechamiento de mi persona como consumidor y más si cabe, cuando estas facturas emitidas se producen 12 meses después del cambio irregular en una factura sin consentimiento y de motu propio por la compañía, denotando una clara muy mala fe, ocultación y un abuso de poder frente a un consumidor, debido a la falta de transparencia en el cambio de condiciones, que no han sido en ningún momento comunicadas de manera fehaciente, ni por email la única vía utilizada para enviar facturas y comunicarse con mi persona, ni si quiera por teléfono cuando es una subida tan sumamente importante y genera un prejuicio tan grande al consumidor y sin obtener un consentimiento expreso por mi parte.

3.- Que tras contestación de la compañía a dicha reclamación en términos poco congruentes dictaminan a tenor literal en su resolución: “la facturación es correcta en base a la contratación, por lo que no procede rectificación” junto a un archivo adjunto del contrato del 9 de diciembre sin tener sentido ya que están dando a entender que aceptan la facturación acorde a ese último contrato.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

4.- Tras varias infracciones de la Ley General de Defensa del Consumidor y la Ley del Sector Eléctrico se solicita arbitraje.

Solicito se tenga por admitido este escrito, valore lo expuesto con el fin de solucionar el perjuicio creado por la compañía [REDACTED], hacia mí, como consumidor, aclarando esta vulneración a la ley expuesta en cuando a la modificación de mi factura, con ocultación para lucrarse de forma injusta, sin información previa y sin un consentimiento expreso.

Se pide a la compañía que se corrijan las facturas objeto de la reclamación en los términos firmados en el contrato anterior y no a 0,44 €/Kwh acorde a toda la facturación desglosada en las cuatro facturas mencionadas y se vuelvan emitir de manera fraccionada como así establece la normativa, en concreto el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre: "el consumidor tiene derecho a fraccionar el pago de la deuda en tantas facturas mensuales como meses haya estado sin recibir la factura".

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

Hemos revisado las condiciones recogidas en el contrato de D. [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que venimos aplicando es correcto.

En cualquier caso, remitimos adjunto al presente escrito copia del contrato de D. [REDACTED] en el que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada con fecha 07/02/2020 donde podrán comprobar que la duración del contrato era de 12 meses desde la fecha de inicio del suministro.

Por otro lado, les comunicamos que la variación de precio que indica D. [REDACTED] se ha producido dentro del proceso de renovación del contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo.

Con fecha 29/12/2021 le enviamos al titular la carta correspondiente a la renovación de su contrato, donde se informaba de los nuevos precios a aplicar.

No obstante, les informamos que a los precios comunicados se les ha de aplicar la variación de precios derivada de la aplicación del IPC, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el contrato.

Los precios estarán vigentes durante el periodo anual indicado, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente del IPC el 1 de enero de cada año en el que el contrato esté vigente. Asimismo, se repercutirán en cada momento las variaciones a la baja o al alza en las tarifas y peajes de acceso, cánones y demás valores regulados que puedan ser aprobados por la Administración para su aplicación durante la duración del contrato".

"Una vez revisada la situación del contrato de referencia [REDACTED], se ha comprobado la procedencia de la reclamación del cliente en relación a la factura de acumulación de consumos de fecha 05/12/2022 e importe 1.474,75 €, por lo que hemos procedido a rectificar dicha factura prorrateando el consumo aplicando los precios correctos para cada periodo, mediante la emisión de una factura rectificadora de fecha 27/03/2023 e importe 1.139,14 €, la cual adjuntamos al presente escrito para que sirva a los efectos oportunos".

3. Para el Colegio Arbitral son HECHOS PROBADOS:

1) Se han presentado las facturas impugnadas correspondientes al año 2022:

- Factura [REDACTED], de 05/01/2022 a 09/10/2022, con fecha de emisión 5/12/2022. La energía facturada es de 2.744,71 kWh x 0,441976 €/kWh y su importe es de 1213,10 €.
- Factura [REDACTED] de 9/10/2022 a 6/11/2022 con fecha de emisión 7/12/2022 e importe de 197,04 €. La energía facturada es de 378 kWh x 0,441976 €/kWh y su importe es de 167,07 €
- Factura [REDACTED], de 06/11/2022 a 04/12/2022, con fecha de emisión 9/12/2022 e importe de 207,76 €. La energía facturada es de 399 kWh x 0,441976 y su importe es de 176,35 €.



Comunidad de Madrid

- Factura [REDACTED], de 04/12/2022 a 09/12/2022, con fecha de emisión. 14/12/2022. La energía facturada es de 80 kWh x 0,441976 €/kWh Y asciende a 35,36 €.
- 2) La reclamada ha corregido la factura terminada en 4992, y la ha presentado:
 - Factura rectificadora: [REDACTED], emitida el 27/03/2023 para el período 05/01/2022 a 09/10/2022, la energía se factura a 3 precios diferentes. Del 05/01/2022-07/02/2022, el consumo es de 326,99 kWh x 0,19613 €/kWh. De 07/02/2022-30/03/2022, el consumo es de 505,34 kWh x 0,451262 €/kWh y del 30/03/2022-09/10/2022, el consumo es de 1.912,38 kWh x 0,441976 €/kWh. En total se le reducen 247,04 €
- 3) En el contrato de 7 de febrero de 2020 se reflejaba como precio de la electricidad 0,168017 €/kWh, y se indicaba que: El precio del término de potencia y del término de energía activa se mantendrán fijos durante 12 meses, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente al IPC(1) el 1 de enero de cada año en que el contrato esté vigente.

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 del consumidor se basa en dos motivos diferentes: que se le ha aplicado una tarifa modificada unilateralmente para la anualidad 2022, y que se le ha emitido toda la facturación anual en diciembre de 2022. Analizaremos cada una de las cuestiones por separado.

SEGUNDA:

En relación con las tarifas aplicadas en la anualidad 2022, en el contrato aportado por las partes es de 7 de febrero de 2020, y tenía una duración anual, por lo que las condiciones podían ser modificadas a la finalización del mismo, y de hecho han podido ser modificadas anualmente para el 2021 y para el 2022 (incluyendo en ambos casos la subida del IPC). La reclamada presenta la carta elaborada con los precios aplicables para la anualidad del 2022 (es decir desde 7 febrero de 2022), a un precio de 0,42 € el término de energía, sin impuestos. La carta tiene fecha de 29 de diciembre de 2021, pero no se aporta prueba alguna de su envío, ni de si se remitió por correo postal o por correo electrónico. Ciertamente el art. 44.1, en su apartado e de la Ley Sector Eléctrico (Ley 24/2013 de 26 de diciembre) no exige que la comunicación deba hacerse por medio fehaciente, o por correo certificado, pero indudablemente la novación de las condiciones contractuales, especialmente del precio, tiene que llegar a conocimiento del consumidor para que éste pueda prestar su consentimiento o pueda efectivamente resolver el contrato en el plazo de 30 días sin ninguna penalización.

Así explica el artículo 44.1. e) Ley 24/2013 dispone que los consumidores tienen 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 su aplicación de forma transparente y comprensible"*.

Aunque, realmente, Iberdrola haya enviado la Carta en la fecha indicada, 29 de diciembre

Comunidad de Madrid

con más de un mes de antelación a la fecha de renovación del contrato, no hay prueba alguna de que esta notificación haya llegado a conocimiento efectivo del consumidor. Ciertamente, durante el año 2022 los precios de la electricidad han sido muy volátiles y elevados como efecto colateral de la guerra de Ucrania, pero un incremento del término de la energía desde 0,16 a 0,44 céntimos es excesivo, cuando en diciembre del 22 le ofrecen dicho término de energía a 0,2012 €/kWh. Incluso, debe indicarse que se está facturando a un precio superior al indicado en la carta de renovación que era de 0,42 €/kWh. Es bastante probable que si el consumidor hubiese conocido realmente el incremento antes del inicio de la renovación contractual hubiese resuelto el contrato, buscando alguna alternativa de suministro más económica.

El art. 62.1 TRLCU exige que conste de forma inequívoca la voluntad de contratar del consumidor, y ello debe exigirse no sólo en la contratación inicial, sino también, por analogía, en las novaciones contractuales objetivas del contrato, especialmente cuando cambian las condiciones económicas del mismo. No hay constancia de que se haya solicitado dicho consentimiento expreso al consumidor, ni tampoco dada su reiterada negativa hay prueba alguna de que el consumidor haya conocido tempestivamente las nuevas condiciones de la renovación contractual.

En virtud de lo anterior, y con apoyo en los arts. 62.1 TRLCU y 44.1.e LSE (Ley 24/2013) este Colegio Arbitral considera que no es válida la facturación realizada durante el 2022 del término de energía a 0,44 €/kWh. Ello obliga a reemitir y rectificar todas las facturas de este año, hasta el 9 de diciembre de 2022 (en que entra en vigor el nuevo contrato celebrado entre las partes).

TERCERA:

Obviamente la cuestión que se plantea inmediatamente es cuál es el precio al que debe facturarse la electricidad durante el 2022, porque al no quedar constatada la comunicación del nuevo precio (0,44 €), este no puede ser aplicado, pero tampoco el precio del contrato de 2020, que ya ha podido ser modificado en 2021, y al que podría haberse sumado el IPC de 2021 y de 2022. De hecho, en la factura rectificada, hasta la renovación del 7 de febrero, se aplica como precio del término de energía 0,19613 €/kWh. El Colegio Arbitral considera que dado que, a finales de 2022, las partes han acordado contratar el término de energía a 0,2012 €/kWh, parece adecuado aplicar este precio a toda la anualidad de 2022. Por lo tanto, Iberdrola debe recalcular y reemitir las facturas aplicando el precio de 0,19613 €/kWh hasta la fecha de la renovación (es decir del 5 de enero al 7 de febrero) y a partir de dicha renovación aplicar el precio de 0,2012 €/kWh pactado en el último contrato al período desde el 8 de febrero al 9 de diciembre de 2022.

CUARTA:

La segunda cuestión que plantea el consumidor es que se le fraccione el pago de la deuda.

El consumidor alega en fundamento de su petición el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, diciendo que el consumidor tiene derecho a fraccionar el pago de la deuda en tantas facturas mensuales como meses haya estado sin recibir la factura. Pero ciertamente el art. 96.2 del mencionado RD se refiere a las facturaciones de cantidades inferiores a las consumidas y no a la falta de emisión de factura.

Pero en todo caso, la falta de emisión de facturas regularmente, con el carácter pactado (sea mensual o bimensual) vulnera el art. 63.3 TRLCU, puesto que el consumidor tiene derecho a recibir la factura (electrónicamente, como lo han pactado), y ello se incumple durante prácticamente una anualidad.

Por otro lado, el consumidor no ha podido reaccionar tempestivamente al incremento exponencial del precio de la electricidad porque durante un año no ha recibido la facturación, y el nuevo precio se le ha aplicado de una vez para toda la anualidad. Si al menos le hubieran facturado el mes siguiente a la renovación, habría podido conocer el nuevo precio y actuar en consecuencia cambiando de tarifa o resolviendo el contrato. Esta

Comunidad de Madrid

actitud negligente de la empresa de no emitir las facturaciones conforme a los plazos pactados se puede calificar como una omisión engañosa del art. 7.1 de la Ley 3/1991 de Competencia Desleal.

En virtud de lo expuesto, este Colegio Arbitral resuelve ESTIMAR esta pretensión del consumidor de que se fraccione y aplase la deuda resultante de la corrección que debe realizar la reclamada. Una vez que se recalcula la deuda real del consumidor, y dado que se trata del importe del suministro eléctrico de todo un año, lo lógico es fraccionar el pago de la citada deuda en doce mensualidades, dado que el consumidor tiene que hacer frente al recibo del consumo actual, más el del relativo a una mensualidad del 2022.

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 EL CONSUMIDOR,**

SE ESTIMA su pretensión de que se recalculen las facturas de electricidad de la anualidad de 2022, pero no al precio fijado en el contrato de 2020. Iberdrola debe recalcular y reemitir las facturas de todo este período, aplicando el precio de 0,19613 €/kWh hasta la fecha de la renovación (es decir del 5 de enero al 7 de febrero) y a partir de dicha fecha aplicar el precio de 0,2012 €/kWh (pactado en el último contrato) al período desde el 8 de febrero al 9 de diciembre de 2022.

Una vez calculado el importe pendiente de pago, Iberdrola fraccionará la deuda en doce mensualidades y pasará al cobro cada una de ellas mensualmente.

El plazo para el recálculo de las facturas y su reemisión, en cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. A partir de ahí, la reclamada pasará mensualmente al cobro el recibo por importe de la doceava parte de la deuda.

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



Comunidad de Madrid

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, 12 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

