



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00285.7/2024

RECLAMANTE: D. DAVID ANTON ARIAS GARCIA
NIF 11085571P

RECLAMADO: IBERDROLA CLIENTES SAU
CIF A95758389

En Madrid, a 11 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a MERCEDES GARRIDO MARTINEZ, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. ANTONIO FRANCISCO PÉREZ GIL, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. JORGE FERRE MOLTÓ, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de que puede resumirse en que "durante los meses de octubre 2022 a marzo 2023, Iberdrola Cliente no ha estado emitiendo las facturas con la periodicidad establecida en el contrato, procediendo a regular el consumo en una única factura por importe de 939,60€. Esta situación le ocasiona un perjuicio al consumidor al no poder tomar una decisión sobre un mejor comercializador y tarifa al desconocer los consumos reales, ya que si hubieran recibido la primera factura después de la subida correctamente en plazo e importes, habrían cambiado inmediatamente a mercado regulado. Concretamente, octubre de 2022, cuanto todo el mundo estaba cambiando a mercado regulado por la subida de tarifas, nosotros pensábamos que nuestro contrato no estaba afectado por las subidas a tenor de los importes de las facturas que nos llegaban y los errores de Iberdrola impidieron que pudiéramos tomar esta decisión. La incidencia en la facturación por parte de Iberdrola ha ocasionado una factura acumulada de un importe desorbitado queriendo facturar en una única factura las irregularidades cometidas por ellos mismos y sin justificación."

SOLICITA: "Dado que de haber recibido las facturas en la fecha correcta y por el período de facturación correcto en octubre 2022 habríamos podido tomar la decisión de cambiar a mercado regulado, beneficiándonos de una tarifa mucho más económica que la que teníamos en aquellos momentos de subida del precio del gas, lo que solicitamos es que: las facturas emitidas desde que no se está realizando la facturación correctamente sean facturas a precio de mercado regulado, ya que no se nos permitió hacer el cambio de comercializadora al estar facturando incorrectamente y no ser conocedores del coste real hasta 6 meses más tarde, debido al error en la facturación por parte de Iberdrola. El importe adeudado resultante del punto anterior se distribuya en diferentes facturas con vencimiento bimestral como habitualmente se realiza y no en una factura por 6 meses, como se ha tratado de facturar por parte de Iberdrola."

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**

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje una tabla con los períodos facturados desde el 10/10/2023 hasta el 18/03/2023 “y como con el cambio a mercado regulado, a partir de esa fecha, los precios son mucho más bajos para incluso el triple de consumo, es decir, que si en octubre 2022 hubiéramos tenido las facturas correctas, hubiéramos podido tomar la decisión de cambio a mercado regulado que sí tomamos en marzo... estaríamos hablando de unas facturas por un importe 3 veces menor”.

Aporta factura de 10/01/2023, período de facturación de 10/10/2022 a 29/10/2022, por un importe de 12,83€, en la que se observa que del 10/10/2022 al 28/10/2022 se le cobra a 0,085156 €/kWh + IVA y del 28/10/2022 al 29/10/2022 se le cobra a 0,336223 €/kWh + IVA, 5m³ facturados, lectura real. Aporta factura de 15/03/2023, período de facturación de 29/10/2022 a 30/10/2022, por un importe de 0,23€, con 0m³ facturados, lectura real. Aporta factura de 22/03/2023, período de facturación de 30/10/2022 a 02/03/2023, por un importe de 939,60€, en la que se observa que se le cobra a 0,339082 €/kWh + IVA, 238m³ facturados, lectura real.

Aporta contestación de Iberdrola de 20/04/2023 en la que manifiesta la empresa que “hemos verificado que actualmente la facturación se encuentra regularizada.... Las facturas se han emitido a partir de las lecturas de sus consumo, remitidas por su empresa distribuidora, como empresa responsable de la lectura de su contador...” Aporta contestación de Iberdrola de 04/12/2023 a la OMIC de Madrid en la que la empresa manifiesta que “la variación de precio que indica D. DAVID ANTÓN ARIAS GARCÍA 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.” Aportan carta de renovación de 16/09/2022.

La empresa reclamada presenta escrito de 01/03/2024 en el que manifiesta que:

“Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1039734148 de D. DAVID ANTÓN ARIAS GARCÍA, el cual se encuentra actualmente de baja, y hemos comprobado que el precio que le veníamos aplicando es correcto. En concreto, la variación de precio que indica D. DAVID ANTÓN ARIAS GARCÍA 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. Según consta en el siguiente pantallazo, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por D. DAVID ANTÓN ARIAS GARCÍA (martagol@hotmail.com) mediante el procedimiento estandarizado de envío ordinario de correos electrónicos “Protocolo de Comunicación SMTP”.

TIPOLO	ID_CON	CAMPA	SOCIED	COO_CI	COO_CONTRATO	DESTIN_EMAIL_SMS_POSTAL	SITUACIÓN_ENVIO	FECHA_ENVIO	FECHA_APERTURA
E-Mail	08168808/200015	21	54637098	1039734148	MARTAGOL@HOTMAIL.COM - DAVID.ANTON	E-mail abierto por el Destinatario		9/16/2022 3:41 PM	9/17/2022 3:48 PM

La herramienta CCM (Customer Communication Management, siglas en inglés para “Gestor de Comunicaciones con Clientes”) que utiliza el referido protocolo, nos aporta toda la información sobre la situación y características del envío. En este caso, cuando la herramienta indica que consta “E-mail abierto por el destinatario” en la columna “SITUACIÓN_ENVIO”, nos está informando de que el email ha sido entregado al servidor del correo electrónico del cliente y visualizado por el mismo. Es más, si el email no se hubiera podido entregar, el estado que nos aparecería sería “E-mail devuelto”. Por tanto, les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a D. DAVID ANTÓN ARIAS GARCÍA de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos. Como mencionamos, la manera de informar sobre la renovación de los contratos de gas, se recoge en las Leyes sectoriales correspondientes. En concreto, en el sector gasista, está recogido en el art. 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos que mencionábamos anteriormente en el que se indica: “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 ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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". En el caso objeto del presente escrito, consta de forma inequívoca que con fecha 16/09/2022 se envió comunicación a D. DAVID ANTÓN ARIAS GARCÍA a la dirección de correo electrónico facilitada por el cliente informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro de gas a partir del 28/10/2022. Tal y como consta en dicha comunicación, se incluye 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. Cabe señalar, que no es preceptivo hacer la comunicación de forma fehaciente, y ha quedado sobradamente acreditado, que IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. ha dado cumplimiento a la citada ley. Por otro lado, les informamos que debido a una incidencia en la facturación, la cual ya se subsanó, se produjo un retraso en la emisión de las facturas. Asimismo, comprendemos el malestar de D. DAVID ANTÓN ARIAS GARCÍA recibida y lamentamos las molestias que le hayamos podido causar." Aportan un documento que denominan "carta de renovación" de 16/09/2022.

La empresa manifiesta que estas alegaciones en la vía de la mediación, serán válidas para el procedimiento arbitral.

El reclamante presenta escrito de 11/03/2024 en el que manifiesta que:

"Nosotros desde el primer momento, nunca hemos reclamado que el precio fuera incorrecto, lo que hemos reclamado desde el principio es que, debido a una incidencia de IBERDROLA, como ellos mismos reconocen al final de su carga de alegaciones (sic) nos han provocado una serie de perjuicios que detallaremos a continuación: "Por otro lado, les informamos que debido a una incidencia en la facturación, la cual ya se subsanó, se produjo un retraso en la emisión de las facturas. Asimismo, comprendemos el malestar de D. DAVID ANTÓN ARIAS GARCÍA recibida y lamentamos las molestias que le hayamos podido causar." Esa "incidencia", ajena a nosotros, nos ha provocado un gran perjuicio ya que, al omitirnos el valor real de lo que estábamos consumiendo, no pudimos, en tiempo y forma, cambiar el contrato a una modalidad que se adaptara más a nuestros intereses y a la evolución de los precios del gas en aquel momento. Es importante recordar que, en esas fechas, se produjo un repunte muy considerable en los precios del gas que casualmente coincidió con la "incidencia", por lo que al desconocer el valor real de lo que estábamos consumiendo no pudimos tomar la mejor decisión para nuestros intereses. Y esa situación, prolongada desde Octubre hasta Marzo, ha hecho que tengamos una factura por el triple de lo que habríamos pagado si hubiéramos tenido las facturas correctas, en su debido momento, y hubiéramos podido cambiar de contrato en Octubre 2022 y no en Marzo 2023. Por otra parte, cabe destacar que fuimos nosotros quienes, cuando recibimos una factura muy llamativa, por valor de 0,23€ (15/03/2023), abrimos una incidencia a IBERDROLA para preguntar qué estaba pasando con esa factura, y es en ese momento, cuando al parecer se detecta la "incidencia" sobre esa factura y la anterior (2 bimensualidades incorrectas). Es decir, fuimos nosotros los que alertamos a IBERDROLA de su "incidencia" con la facturación. Cabe mencionar también que todas las facturas anteriores y posteriores a la factura en discusión, han sido pagadas puntualmente por nuestra parte. Comento esto porque creo que es significativo de nuestra buena fe en todo este proceso. En cuanto vimos algo raro, lo notificamos. Es en ese momento cuando IBERDROLA nos emite una factura por cinco meses (939,60€) teóricamente subsanando todos sus errores en la facturación, amenazando con llevarnos a los tribunales e incluirnos en el fichero ASNEF, lo cual hicieron y sigo dado de alta, actualmente, en ese fichero de morosos."

La empresa reclamada no presenta alegaciones para la audiencia.

El reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 08/10/2024 en las que manifiesta que:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

“..que se regularicen las facturas adeudadas al precio de mercado regulado, al que habríamos cambiado en octubre 2022, de haber recibido las facturas correctas, completas y exactas. Iberdrola disponía de las lecturas reales según figura en las facturas, y ocultó información, no emitiendo facturas por periodos completos (bimensuales) de los servicios a sus clientes. Por otra parte, corresponde a Iberdrola, conociendo los consumos reales, emitir las facturas correctas, y el cliente tiene derecho a disponer de esa información para tomar las decisiones que mejor le interesen. Esa información es la que Iberdrola nos ha omitido. Desde el 10/10/2022 hasta 18/03/2023, cinco meses, no hemos sido conscientes del importe de las facturas para tomar una decisión, que de hecho tomamos el 18/03/2023 para cambiarnos al mercado regulado, lo que habríamos hecho en octubre 2022 de haber dispuesto de las facturas correctas. Es por eso lo que reclamamos, es que, durante el periodo que nos facturaron mal, nos apliquen para los consumos reales el precio del mercado regulado. Además, Iberdrola ha pasado de registrarme en el ASNEF por una deuda de 939.60 € (fecha de emisión de factura 22/03/2023) a emitirme, el 29/04/2024, una factura rectificativa (sin ningún tipo de explicación) que sustituye a la anterior por un importe de 894.86 €. Es decir, que desde el 10/10/2022 hasta el 29/04/2024 Iberdrola no ha sido capaz de facilitar la información correcta en sus facturas ni en los plazos normales. Teniendo en cuenta la volatilidad del precio de la energía en esa época, considero que disponer de una información veraz es clave para tomar las decisiones más adecuadas a mis intereses. Cuantía económica: aplicar a los consumos reales desde el 10/10/2022 hasta el 02/03/2023 los precios del mercado regulado, y que se respete el ciclo consumos y facturación bimensual.”

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 **DESESTIMAR** las pretensiones de **D. DAVID ANTÓN ÁRIAS GARCÍA** puesto que el reclamante no niega conocer el nuevo precio que se le comunicó el 16/09/2022 y, si no estaba conforme con el mismo, debería haber cambiado de compañía comercializadora en ese momento; la empresa reclamada le está facturando conforme al precio comunicado y aceptado. Por lo tanto, el reclamante procederá al pago del importe pendiente, debiendo la empresa reclamada fraccionarle el pago en seis plazos mensuales, vista la demora en la emisión de las facturas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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 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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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





Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 11 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: MERCEDES GARRIDO MARTINEZ

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

PEREZ GIL ANTONIO
FRANCISCO -
51403777L

Firmado digitalmente por PEREZ
GIL ANTONIO FRANCISCO -
51403777L
Fecha: 2024.11.25 17:35:05 +01'00'

Fdo.: ANTONIO FRANCISCO PÉREZ GIL

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL

50298360M
JORGE FERRE
(R: G86526654)

Firmado digitalmente
por 50298360M JORGE
FERRE (R: G86526654)
Fecha: 2024.11.26
09:38:34 +01'00'

Fdo.: JORGE FERRE MOLTÓ

