



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01260.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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 reclamación que puede resumirse en:

"Se solicita la rectificación de las facturas emitidas desde el 27 de octubre de 2022. La compañía energética [REDACTED] realizó un cambio de condiciones en el contrato de suministro de gas sin previo aviso de forma unilateral. La nueva tarifa del Gas era casi 5 veces superior a la anterior. Se considera que la Entidad vulnera los derechos de los consumidores concretamente:

Se está incumplimiento el artículo 44.1 del RDL 23/2021 ya que los clientes no han sido debidamente informados y de forma clara comprensible y transparente.

En relación con los derechos de los consumidores, el RDL 23/2021, en el artículo 44.1:

«e) 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".

Dado que los consumidores al llegar la factura, ante tal hecho sobrevenido (aumente de facturación), visitaron la oficina de atención al cliente de Iberdrola en reiteradas ocasiones con dificultades a la hora de expresarse debido a su condición de extranjero y no dominar la lengua española correctamente.

El personal de la oficina abrió una reclamación para revisar el contador sin informar de que la causa del aumento de la factura era derivado de un cambio en las condiciones contractuales. Posteriormente tras las continuas reclamaciones en las próximas facturas se le realiza un cambio de compañía a otra del [REDACTED] sin informar correctamente (en la misma oficina).

Posteriormente, tras solicitar ayuda a una amiga para poder comunicarse con la compañía, tras ir a la oficina a reclamar varias veces y presentar reclamaciones vía mail y teléfono alegan que la carta se envió (aunque no tienen evidencia de la recepción/confirmación de la misma).



Comunidad de Madrid

Solicitamos copia de esta (no querían remitirla por email y se entregó en oficina) y al revisarla verificamos que esta supuesta carta con las condiciones nuevas no presenta las cuantías que imputan en las facturas. "Tus nuevos precios serán de 5,75 €/mes para el termino fijo y de 0,337723 €/kWh para el termino variable. Con impuestos incluidos, tus nuevos precios serán de 6,96 €/mes para el termino fijo y de 0,411474 €/kWh para el termino variable" Adjuntamos copia de facturación en la que se evidencia cuantías diferentes. Concretamente "9,74 €/mes para el término fijo y de 0,334864 €/kWh. Se está incumplimiento el artículo 44.1 del RDL 23/2021 ya que los clientes no han sido debidamente informados y de forma clara comprensible y transparente. AdicioRectificar las facturas emitidas de octubre 2022 a febrero 2023 con las condiciones del contrato anteriores para que se pueda saldar la deuda pendiente (última factura). Con la rectificación se estima un saldo a favor del consumidor de 850 euros.

La pretensión del solicitante es que : *que las facturas emitidas desde octubre de 2022 se rectifiquen a las condiciones acordadas previamente, sin los cambios unilaterales realizados. Concretamente para las que comprenden de octubre de 2022 a febrero 2023.*

Garantizar la comunicación adecuada en el futuro: Solicitamos que se mejore el proceso de comunicación con los clientes, asegurando que cualquier cambio en las condiciones de suministro se notifique de manera oportuna y clara, permitiendo tomar decisiones informadas.

Que se entregue la documentación correcta

Que los asesores de las oficinas informen correctamente a clientes vulnerables, y no muestren opacidad respecto a cambios de tarifas.

La energética alega que ha enviado la carta de preaviso y el cliente niega haberla recibido, no hay evidencia ni traza de envío de la carta. El cliente en reiteradas ocasiones acude a la oficina dándole al cliente para entender cual es la causa del incremento y en ningún momento se le informa del cambio de condiciones contractuales, se le realiza una reclamación para revisar contador cuando conocían perfectamente el cambio de condiciones contractuales.

Ruego que tengan en consideración la condición de consumidor vulnerable y las dificultades que que conllevan soportar el coste de dichas facturas.

Esperamos una pronta respuesta y una solución satisfactoria a esta situación ante , este cambio repentino en las condiciones de suministro de gas ha tenido un impacto negativo en la economía personal de los clientes."

La empresa reclamada presenta el día 21 de marzo de 2024 escrito, que es trasladado a la otra parte, y por el que la empresa realiza las siguientes alegaciones:

Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1028238050 de [REDACTED] [REDACTED] el cual se encuentra actualmente de baja, y hemos comprobado que el precio que le veníamos aplicando es correcto.

Por un lado, la variación de precio que indica [REDACTED] en fecha 27/10/2022 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.

La citada carta de renovación fue correctamente enviada a la dirección de correspondencia que [REDACTED] tenía asignada a su contrato. Por tanto, les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a [REDACTED] 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.

Comunidad de Madrid

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 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 [REDACTED] a la dirección de correspondencia asociada a su contrato informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro de gas a partir del 27/10/2022.

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 [REDACTED] ha dado cumplimiento a la citada ley. Por otro lado, en fecha 28/10/2022 la tarifa del contrato 1028238050 fue modificada de una RL1 a una RL2, por lo que se aplicaron los precios correspondientes a la nueva tarifa: Les informamos que la tarifa a aplicar es asignada por la empresa distribuidora [REDACTED], S.A., responsable de dicha gestión según la legislación vigente, en función del consumo realizado por el usuario, independientemente de la tarifa que desee contratar.

Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral.

La reclamante presenta escrito en abril de 2024, tras tener conocimiento de las alegaciones de la empresa, en las que indica:

Por la presente se emite respuesta por escrito a la comunicación recibida el pasado 3 de abril de 2024. En este sentido la parte reclamante considera que NO se ha resuelto la controversia planteada durante la fase de mediación dado que la parte reclamada se reitera en las respuestas dadas anteriormente y no plantea una solución que satisfaga al reclamante.

Nos reiteramos en que consideramos que la Compañía Energética ha vulnerado el deber de comunicar de forma clara y transparente sobre las tarifas de sus contratos, como se evidencia en la reclamación que les elaboraron en la oficina (sobre revisar el contador) sabiendo que el aumento de su factura se debía a cambios en las condiciones contractuales. Además siendo ciudadanos ucranianos sufriendo por partida doble el conflicto bélico, la crisis energética y además la complejidad del no dominar la lengua española.

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.

Comunidad de Madrid

El reclamante mediante escrito de noviembre de 2024, manifiesta lo siguiente:

La situación NO se ha resuelto, nos reiteramos en nuestra petición con la información remitida presencialmente el 19/4/2024 Referencia 55/061176.9/24.

Las cuantías aproximadas calculadas para justificar la cuantía que se reclama 853 euros.

Destacar que durante el transcurso de la reclamación desde Iberdrola no se ha vuelto a reclamar la deuda y solamente se emitió una carta con la factura rectificada (descontando el IVA) a efectos de solicitar [REDACTED] el IVA de las cantidades impagadas a la AEAT.

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: **ESTIMAR LA PRETENSIÓN DEL SOLICITANTE**, debiendo la entidad reclamada refacturar las facturas reclamadas y que abarcan los periodos comprendidos entre el 28/10/2022 y el 23/02/2023. Se realizará de conformidad con los parámetros, tarifas y precios vigentes hasta la fecha de la modificación de las condiciones aplicables, que según la empresa manifiesta, entraron en vigor a partir del 27 de octubre de 2022, sin perjuicio de las variaciones derivadas de los componentes regulados y de la subida del IVA, en su caso.

Todo ello en base a las siguientes consideraciones:

La empresa reclamada manifiesta que dentro del proceso de renovación del contrato para el suministro de gas, cuyo titular es el reclamante, se le envía una carta de renovación con la variación de precio aplicable, a la dirección de correspondencia que tenía asignada en su contrato.

La forma utilizada "CARTA ordinaria" no evidencia que el usuario la haya recepcionado o haya podido tener constancia del contenido de la misma antes de que se cumpla el plazo para que entre en vigor la modificación pretendida y el sistema utilizado por la empresa reclamada no recoge el acuse de recibo del mismo.

La reclamante manifiesta que NO ha recibido la citada carta, ni ha tenido conocimiento de la información que pudiera contener. La empresa reclamada no desvirtúa esta alegación y por lo tanto, aunque formalmente hubiera podido cumplir con su obligación de envío, la consumidora no ha tenido conocimiento efectivo de la modificación de condiciones contractuales, impidiéndole valorar el alcance y consecuencias económicas de una subida de precios tan significativa, en relación a las tarifas acordadas en su anterior contrato y no puede considerarse debidamente avisada.

La normativa vigente impone a la empresa que debe avisar al titular del contrato de forma transparente y comprensible sobre cualquier intención de modificar las condiciones del mismo e informarle de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno, cuando reciban el aviso.

La empresa reclamada debe emitir rectificación de las facturas y si de la refacturación acordada, procede reintegro a favor del reclamante, éste se realizará a través del mismo medio de pago y forma utilizado para el abono de las facturas, y en caso de resultar cantidad pendiente de pago a favor de la empresa, el reclamante deberá ingresarla en la misma cuenta establecida para el pago de las facturas.



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

PLAZO DE CUMPLIMIENTO:

La empresa dispone de un plazo de TREINTA DÍAS NATURALES a contar desde la recepción de la notificación del Laudo para emitir las nuevas facturas y a su vez el consumidor dispondrá de un plazo de TREINTA DÍAS NATURALES, desde la fecha que reciba las facturas para ingresar el importe que corresponda.

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.

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, 13 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE
EMPRESARIAL

SECTOR

Fdo. [Redacted Signature]