



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07825.8/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de marzo de 2024 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 COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 los siguientes **HECHOS:**

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

He presentado formalmente una reclamación a la compañía [REDACTED], en relación con las facturas [REDACTED] de gas, por no estar de acuerdo con los importes de las mismas por los motivos que expondré a continuación, solicitando su anulación de forma inmediata y emisión de nuevas facturas acorde al precio estipulado en el contrato en el momento de su contratación.

Soy cliente de un contrato de suministro de gas de la compañía [REDACTED]. El motivo de la reclamación se debe al abusivo incremento de precio practicado en el término variable del suministro, el cual se ha actualizado con fecha 10/01/2023 sin haber sido comunicado formalmente en una comunicación específica a tal efecto y con información transparente y comprensible para el consumidor. Dicho precio ha pasado de 0,062409€/kWh, a 0,153301€/kWh, o lo que es lo mismo, un incremento del 245,64%, sobre el precio inicial.

Anteriormente a esta misiva, les he enviado una reclamación por su página web (Nº Referencia [REDACTED]) y me han contestado que ésta comunicación se realizó junto con la factura de fecha 04/11/2022. Una vez revisada dicha factura, se puede confirmar que la comunicación no se ha realizado de forma correcta y válida para darme por enterado como consumidor del nuevo precio que se iba a aplicar, puesto que la comunicación se incluye en letra diminuta al pie del resto de datos de la factura, lo que denota un interés de actuar con nocturnidad y alevosía por parte de la compañía para que el consumidor no sea consciente de dicha modificación.

Comunidad de Madrid

Además de esto, quiero resaltar, por un lado, que en el área de la web clientes, no hay ningún punto de información de los precios aplicados en el contrato, con lo cual ha sido imposible saber el precio a aplicar hasta que no ha llegado la siguiente factura.

Y, por otro lado, para completar la concatenación de hechos incurridos por la compañía, que nos han ido perjudicando como consumidores, hemos estado sin recibir facturas por parte de la compañía, desde el 21/12/2022 hasta la emisión de las que ahora se reclaman con fecha 05/05/2023, es decir, 135 días sin tener ninguna comunicación por parte de la compañía que nos permitiese saber como consumidor el nuevo precio que se iba a aplicar, con lo cual, no hemos tenido opción de decidir si mantener el contrato en vigor, dejar de utilizar la calefacción o cambiar de compañía para no incurrir en un mayor coste, cuyo resultado final han sido dos facturas por un importe desorbitado.

Por todo lo expuesto, SOLICITO que se rectifiquen las mencionadas facturas emitidas con fecha 05/05/2023 y 10/05/2023 se tarification al precio previo a la modificación de tarifa aplicada, esto es 0,062409€/kWh.

Paso a continuación a señalar los datos de las facturas afectadas:

Factura: [REDACTED]

Fecha emisión: 05/05/2023

Fechas de suministro: del 16.12.2022 al 27.02.2023

Importe factura: 1.185,48 euros.

Factura: [REDACTED]

Fecha emisión: 05/05/2023

Fechas de suministro: 28.02.2023 al 17.04.2023

Importe factura: 393,48 euros.

Factura: [REDACTED]

Fecha emisión: 16/05/2023

Fechas de suministro: 18.04.2023 al 10.05.2023

Importe factura: 201,55 euros.

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

“Hemos comprobado que en la factura [REDACTED] del 4/11/2022 e importe 25,22 € se informa del cambio del precio en la próxima renovación. Indicando que “El próximo 10.01.2023 se renovará su contrato de gas. Le indicamos la variación entre sus condiciones económicas actuales y las que aplicarán durante 12 meses a partir del 10.01.2023, impuestos vigentes incluidos. Precio neto final del término fijo (€/día): 0,216861 (actual: 0,207135); precio neto final del término variable (€/kWh): 0,163509 (actual: 0,063965); coste anual de suministro (€/año): 1.989,92 (actual: 823,10). Descuento incluido en el término variable: 0,00% (actual: 5,00%). Si las condiciones comunicadas no fueran de su interés podrá contactar con nosotros para cambiar de modalidad de precio o bien comunicarnos la resolución del contrato sin coste alguno para usted”.

“En la factura [REDACTED] del 5/5/2023 e importe 1.185,48 € se empiezan a aplicar los nuevos precios informados a partir del periodo del 10/01/2023.

Por lo que los precios aplicados son correctos y no procede a modificación”.

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

Se presentan facturas de gas:

- Emitida 4.11.2022, por período del 23.08. a 28.10.2022, con importe de 25,22 €. Se facturan 83 kwh a 0,062409 €/kwh del 23.08 a 30.09 y 63 kwh a 0,061662

Comunidad de Madrid

€/kwh del 1 al 28.10.2022. Son lecturas (inicial 11.743 m³ y final 11.757 m³) estimadas.

En esta factura se indica que: "El próximo 10.01.2023 se renovará su contrato de gas. Le indicamos la variación entre sus condiciones económicas actuales y las que aplicarán durante 12 meses a partir del 10.01.2023, impuestos vigentes incluidos. Precio neto final del término fijo (€/día): 0,216861 (actual: 0,207135); precio neto final del término variable (€/kWh): 0,163509 (actual: 0,063965); coste anual de suministro (€/año): 1.989,92 (actual: 823,10).

Descuento incluido en el término variable: 0,00% (actual: 5,00%).

Si las condiciones comunicadas no fueran de su interés podrá contactar con nosotros para cambiar de modalidad de precio o bien comunicarnos la resolución del contrato sin coste alguno para usted.

- Factura: [REDACTED] con emisión 05.05.2023, y período de facturación del 16.12.2022 al 27.02.2023, con importe de 1.185,48 euros. Se facturan 3.028 kwh a 0,061662 €/kwh del 16.12.22 a 9.01.2023, y 5.960 kwh a 0,153383 €/kwh del 10.0123 a 27.02.23. Lecturas reales de 12.183 m³ a 13.044 m³.
- Factura: [REDACTED] con fecha de emisión: 05.05.2023 y período de facturación de 28.02.2023 al 17.04.2023, con importe de 393,48 euros. Se facturan 1.523 kwh a 0,153383 €/kwh del 28.02 a 31.03.2023; y 813 kwh a 0,153301 €/kwh del 1.04. al 17.04.23. Lectura real de 13.044 m³ a 13.268 m³.
- Factura: [REDACTED] con fecha de emisión: 16.05.2023, y período de facturación de 18.04.2023 al 10.05.2023, e importe de 201,55 euros. Se facturan 1.200 kwh a 0,153301 €/kwh. Lectura real de 13.268 m³ a 13.383 m³.

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:

El consumidor reclama por la incorrecta comunicación de la revisión de precios aplicables al contrato de gas a partir de 10 de enero de 2023. La comunicación se ha realizado mediante un aviso en la propia factura emitida el 4 de noviembre de 2022.

Queda probado, por lo tanto, que hubo comunicación, y que se efectuó en plazo, la única cuestión que debe resolver el Colegio es si esta comunicación se realizó de un modo adecuado o no.

El art. 57 bis, apartado f) Ley Sector de Hidrocarburos (ley 34/1998 de 7 de octubre) establece el derecho de los consumidores 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".

Comunidad de Madrid

Y a su vez, el apartado g) del mismo artículo señala como derecho de los consumidores: *“Recibir información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de gas”*.

Para ser “debidamente avisados” de los cambios de tarifa, es necesario que se haga de forma “transparente y comprensible”, y ello no se ha cumplido en el presente caso por dos motivos esenciales:

1º La inclusión en la factura de una comunicación de esta importancia (especialmente porque triplica el precio anterior) no es algo esperable por el consumidor, dado que en la factura se resumen los consumos anteriores, pero el consumidor no tiene por qué esperar información adicional más allá de los costes de la energía consumida. En segundo lugar, se ubica en la segunda página de la factura, ni siquiera al inicio, y se ubica en un apartado en letra pequeña, solo indicado con una i dentro de un círculo.

2º Porque el tamaño de la fuente y el interlineado no cumplen con los requisitos para el control de inclusión de las condiciones generales, previsto en el art. 80.1.b TRLCU, concretamente el requisito de accesibilidad y legibilidad. Este precepto establece que en los contratos con consumidores que utilicen cláusulas no negociadas, deberán cumplir los siguientes requisitos: *“Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior a los 2.5 milímetros, el espacio entre líneas fuese inferior a los 1.15 milímetros o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura”*.

Pues bien, una vez impresa la factura, a tamaño de página, la medición da una fuente de tamaño 2 mm, y un interlineado de 1 mm. Las citadas dimensiones no cumplen con los requisitos de accesibilidad y legibilidad previstos para las condiciones generales, por lo que no podrían considerarse incorporadas al contrato (art. 7.b LCGC) ni vincular a las partes. Por todo ello, no se puede considerar que la comercializadora haya comunicado la información de un modo “transparente”, lo que lleva a estimar que se ha vulnerado el art. 57 bis, apartado f. LSH, y consecuentemente, el Colegio Arbitral debe ESTIMAR la pretensión del consumidor, dado que no hubo adecuada comunicación de la variación de precios aplicable al contrato a partir del 10 de enero. Procede, por lo tanto, el recálculo de las tres facturas al precio previo a la renovación contractual.

- 1) Factura [REDACTED] con emisión 05.05.2023, y período de facturación del 16.12.2022 al 27.02.2023, con importe de 1.185,48 euros. Se facturan 3.028 kwh a 0,061662 €/kwh del 16.12.22 a 9.01.2023, y 5.960 kwh a 0,153383 €/kwh del 10.01.23 a 27.02.23. Lecturas reales de 12.183 m³ a 13.044 m³.

Consumo gas

De 16.12.22 a 9.01.23: 3.028 kwh x 0,061662 €/kwh =	186,71 €
De 10.01.23 a 27.02.23: 5.960 x 0,061662 €/kwh =	367,51 €
Descuento 5% = 5,99 + 3,35 =	9,34 €
Impuesto Hidrocarburos:	21,03 €
Término fijo = 4,94 + 10,12 =	15,06 €
Alquiler contador:	1,41 €
Total gas:	601,06 €
Impuesto IVA 5% 601,06 =	30,05 €
Total a pagar:	631,11 €

- 2) Factura: [REDACTED] con fecha de emisión: 05.05.2023 y período de facturación de 28.02.2023 al 17.04.2023, con importe de 393,48 euros. Se facturan 1.523 kwh a 0,153383 €/kwh del 28.02 a 31.03.2023; y 813 kwh a 0,153301 €/kwh del 1.04. al 17.04.23. Lectura real de 13.044 m³ a 13.268 m³.

Comunidad de Madrid

Consumo gas

1.523 kwh + 813 kwh= 2.336 x 0,061662 €/kwh =	144,04 €
Impuesto Hidrocarburos:	5,47 €
Término fijo = 6,61+ 3,50=	10,11 €
Alquiler contador:	0,93 €
Total gas:	160,55 €
Impuesto IVA 5% 160,55=	8,03€
Total a pagar:	168,58 €

- 3) Factura: [REDACTED], con fecha de emisión: 16.05.2023, y período de facturación de 18.04.2023 al 10.05.2023, e importe de 201,55 euros. Se facturan 1.200 kwh a 0,153301 €/kwh. Lectura real de 13.268 m³ a 13.383 m³.

Consumo gas: 1200 kwh x 0,061662 €/kwh =	73,99 €
Impuesto Hidrocarburos:	2,81 €
Término fijo =	4,74 €
Alquiler contador:	0,44 €
Total gas:	81,98 €
Impuesto IVA 5% 601,06=	4,10 €
Total a pagar:	86,08 €

Corregidas las tres facturas al precio anterior, el consumidor debe abonar la cantidad de **631,11 €+ 168,58 €+86,08 €= 885,77 €**

La ESTIMACIÓN de la pretensión del consumidor, implica el recálculo de las tres facturas, con un importe global de 885,77 € que el consumidor debe abonar en un plazo de TREINTA DÍAS desde la notificación del presente Laudo arbitral.

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 por unanimidad

La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, dado que la comunicación de los nuevos precios aplicables al contrato no se ha realizado de conformidad con la normativa, incumpliendo, tanto el art. 57 bis, apartado f LSH como el art. 80.1.b TRLCU. Recalculadas las tres facturas, al precio de consumo de x 0,061662 €/kwh, el importe de las tres facturas es de **885,77 €**, que el consumidor debe abonar a [REDACTED]

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



Comunidad de Madrid

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, 18 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]