



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07870.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 20 de mayo de 2023 Solicitud de Arbitraje y dictada el 31 de enero de 2024 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con la facturación emitida por Iberdrola. Indica que tras meses reclamando sus facturas (desde enero de 2023), en abril se le carga recibo para el periodo de facturación del 23/11/2022 al 23/01/2023 por importe de 521,47 €. Se devuelve recibo por desacuerdo con la tarificación y se informa telefónicamente. En definitiva, la reclamante solicita que sean revisadas las condiciones contractuales nuevas (abusivas, en su opinión) y que sean recalculadas las facturas pendientes con las condiciones anteriores (o similares). Insiste en que no ha sido informada de los cambios.

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.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación. Tal y como indicaron en su escrito anterior, han revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato [REDACTED] de Dña. [REDACTED] el cual se encuentra actualmente de baja, y han comprobado que el precio que le venían aplicando es correcto. En concreto, la variación de precio que indica Dña. [REDACTED] se ha producido dentro del proceso de



Comunidad de Madrid

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 adjuntan de nuevo a este escrito.

El correo electrónico remitido a Dña. [REDACTED], fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" y visualizado por el cliente el 29 de julio de 2022. Informan de que la citada cuenta de correo electrónico es la que tenía habilitada para el envío de facturas.

Por tanto, confirman que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a Dña. [REDACTED] de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos.

Además, informan de nuevo a Dña. [REDACTED] que en el contrato firmado el 06/06/2022 ya se especificaba que la duración del mismo era hasta 06/10/2022, dado que se subrogó manteniendo las mismas condiciones contractuales que las del contrato anterior.

Adjuntan copia del contrato, el cual fue firmado digitalmente. Por ello, remiten el certificado de firma digital, donde consta la información del envío del contrato al correo electrónico de Dña. [REDACTED]

Por todo ello, indican que, la facturación emitida a Dña. [REDACTED] es correcta.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Insiste en las deficientes comunicaciones de la empresa [REDACTED] con sus clientes. Reitera que no le fue comunicado el cambio de tarifa, no hay ningún consentimiento por su parte y considera que obraron de mala fe al retrasar la facturación del período entre la factura [REDACTED] y las siguientes ([REDACTED] y [REDACTED]) para que no se percatara de dicho cambio. Las reclamó en numerosas ocasiones vía telefónica sin que nadie le aclararase la situación. Por supuesto, nadie le informó de que se había producido el cambio de contrato hasta que no recibió (con varios meses de retraso) las dos facturas señaladas. Nadie se ha puesto en contacto con ella para llegar a ningún acuerdo ni resolver la situación de una manera amistosa.

Adjunta, para que sirvan de comparativa, las facturas de periodos similares de IBERDROLA y de la nueva empresa (el curso pasado y el presente). La misma vivienda, la misma persona y con las mismas costumbres.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral, a su leal saber y entender, acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante; a juicio del colegio arbitral, la empresa presenta indicios suficientes para considerar que la comunicación se ha producido en tiempo y forma y siguiendo los postulados establecidos en la normativa sectorial. Por otro lado, la reclamante firmó el contrato el 06/06/2022 y se especificaba que la duración del mismo era hasta el 06/10/2022, dado que se subrogó manteniendo las mismas condiciones contractuales que las del contrato anterior.



Comunidad de Madrid

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.

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, 23 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]