



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08008.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública acreditada como árbitro 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.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral que permite la resolución del litigio, en defecto de acuerdo amistoso entre las partes.

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.

1.- DOCUMENTACIÓN APORTADA

1.- El escrito de alegaciones de la parte reclamante se concreta en:

Alta de contrato de luz en [REDACTED] en diciembre de 2021 de forma telefónica, con unas tarifas en línea a la competencia. Posteriormente 1 año después duplica el precio de sus tarifas, y no me avisan, ni por teléfono ni por carta. Les llamo y me indica que me han informado por correo electrónico, el cual a mis 61 años no controlo, ni he designado

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

como medio de comunicación, de hecho, las facturas me llegan por correo postal. Les reclamo y me indican que esos son los precios y que las facturas están bien cobradas, pero que me vuelven a bajar el precio de nuevo a partir de ese momento. Les reclamo las 2 facturas con precios abusivos donde me duplicaron los precios de las tarifas y se niegan a regularizar las tarifas aplicadas. A partir de ese momento me veo obligada a que mi hija me controle el tema electrónico porque esta empresa comunica a su libre elección según que información.

Solicito que me apliquen el precio inicial de consumo valle punta y consumo, p1 y p2 pactado inicialmente en contrato diciembre de 2021 Potencia punta 29 10€/kw año Potencia Valle 25,17 €/kw año, consumo P1 0,19 8 €/kwh y P2 0,1249 KWh: en mis facturas del 21.12.2022 al 26.01.2023 y en la factura del 26.01.2023 al 27.02.2023, dado que no se me comunicó ni telefónicamente que es como me di de alta ni por correo postal, el cambio de tarifa unilateralmente. En este caso el cambio de tarifa fue duplicar el precio inicial pactado. Este cambio lo enviaron a correo electrónico el cual yo no se utilizar y me veo obligada por mi edad a que me lo mire mi hija desde este incidente. Tengo 61 años y no tengo ninguna destreza informática, mis estudios son básicos. Y abusivamente han duplicado el precio del consumo. Posteriormente a esta incidencia me han vuelto a poner el precio rebajado similar al inicial pero no quieren rectificar las 2 facturas que les indico. Es abusivo totalmente el precio, y se aprovechan del buen hacer del consumidor.

Reclama 430 € aproximadamente.

Adjunta contrato, facturas iniciales, facturas con cambio de precios y posteriores al reclamar el precio abusivo.

2.- El escrito de alegaciones de la parte reclamada se concreta en:

Presentan escrito dirigido a la reclamada en fecha 11 de julio de 2023 en el que dicen haber analizado su solicitud nº [REDACTED], en la cual indicaba no estar conforme con los precios aplicados

Que con fecha 16 de noviembre enviaron a la dirección de correo electrónico que tienen registrado para tales efectos la renovación de los precios del contrato suscrito con la reclamante. En dicha comunicación se informa de forma transparente, comprensible y directa de los nuevos precios que se aplicarán en el contrato hasta la siguiente renovación.

La remisión del correo electrónico permite guardar el registro del envío, pero no de su recepción por parte del reclamante. Haciendo referencia a la forma de realizar las notificaciones, hay que señalar que, en la normativa vigente no se menciona nada en cuanto a que esta deba ser fehaciente o con acuse de recibo, por lo que las actuaciones, así como el envío de las comunicaciones por parte de [REDACTED] han sido correctas.

Señalar, que la facturación emitida por parte de [REDACTED] es correcta, realizada en base a las condiciones pactadas del contrato y su correspondiente renovación. Por ello, le



Comunidad de Madrid

confirmamos que no procede la refacturación. Así mismo, confirmar que consta pendiente de pago la cantidad de 869,73 € y que tiene a su disposición en nuestros canales de Atención al Cliente la gestión de un plan de pago personalizado.

2.- Dar audiencia a las partes

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, con las siguientes consideraciones:

PRIMERA: La reclamante indica que se ha duplicado el precio de la tarifa inicialmente contratada para el suministro de energía eléctrica, de duración anual, que tras su reclamación procedieron a bajarle el precio del suministro, no obstante, hay dos facturas a las que se aplicó la subida y respecto de las que reclama la refacturación conforme a la tarifa inicialmente pactada, son las correspondientes a los periodos 21/12/2022 a 26/1/2023 y de 26/1/2023 a 27/2/2023.

Indica que la empresa alega que le notificaron la modificación de precios por correo electrónico, pero que ella no lo sabe usar y que por esa razón no lo designó como medio de comunicación con la empresa.

SEGUNDA: Se adjuntan por la reclamada datos de un correo enviado a la reclamante con fecha 16/11/2022, con el texto del correo en el que se informa de los nuevos precios y con la comparativa entre éstos y los precios aplicados en el contrato durante los últimos doce meses.

Sin embargo, la empresa no acredita de forma indubitada la recepción del correo por parte de la reclamante, tampoco se refieren a si esta última aceptó, o no, que el medio de comunicación fuera el correo electrónico.

La respuesta a su reclamación se le envía por correo ordinario, mediante escrito en el que se copian los datos técnicos del correo enviado y el texto en el que se le comunica el cambio de precios. Parece, así mismo, que las facturas se le enviaban por correo ordinario, lo que induce a pensar que puede ser cierto que la reclamante no consideró que las comunicaciones fueran a través del correo electrónico.

Estando a lo expuesto, la notificación de los cambios de tarifas a que se refiere el artículo 57 bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, relativo a los derechos de los consumidores en relación con el suministro, establece, entre otras cuestiones, el derecho a 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, no puede decirse que se haya realizado adecuadamente.

Procede, por tanto, la refacturación solicitada por la reclamante.



Comunidad de Madrid

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la solicitud de arbitraje.

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.

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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