



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08457.8/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]
NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]
CIF [REDACTED]

En Madrid, a 15 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a M^a [REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [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.

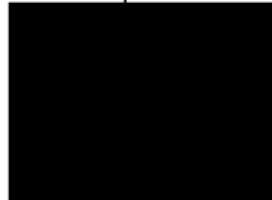
D./D^a [REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los siguientes **HECHOS:**

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

"[REDACTED] cambia de contrato, con consecuente aumento de tarifas de suministros de electricidad y gas sin notificar debidamente en junio de 2022, según marca el Real Decreto Ley 23/21. De acuerdo con el artículo 44.1.e de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, los comercializadores de electricidad deben notificar a sus clientes cualquier incremento de precios de forma transparente y comprensible".

Solicita que las facturas pendientes se facturen según tarifas previas a la actualización de contrato por no haber sido notificadas adecuadamente. Detalle de facturas:



por importe de 249,71 €
por importe de 314,61 €
por importe de 326,62 €
por importe de 342,75 €
por importe de 284,02 €
por importe de 220,01 €.

En escrito complementario señala la consumidora los cambios efectuados:

"Cuota Gas contrato anterior (junio 21-junio22) con Tarifa Plan [REDACTED]
Cuota Gas contrato renovado sin consentimiento (junio 22-junio23) con Tarifa Plan Gas M SPK 112€ (subida del 55,36%)

Con el cambio a la Tarifa [REDACTED] la cuota es de 153 € (subida del 67,32%)

Cuota Luz contrato anterior con [REDACTED] 67 €

Cuota Luz contrato renovado con [REDACTED] 112 € (subida del 40,18%)".

En escrito de 09.10.2023, la consumidora concreta sus pretensiones, solicitando que a los

Comunidad de Madrid

periodos de facturación y sus consecuentes facturas del segundo tramo se les apliquen las condiciones de tarifa plana de 125,00 €, acordados en el primer contrato, ya que no se comunicó debidamente la renovación de las condiciones, por lo que según los periodos de mayo a octubre de 2022, la deuda con la compañía sería de 750,00 € y no los 1.832,45 € reclamados por la compañía.

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

En alegaciones efectuadas el 23.06.2023, la reclamada manifiesta que:

“El 9/6/2020, a petición de la Sra. [REDACTED], activamos el contrato de gas y el 10/6/2020 activamos el contrato de electricidad para los puntos de suministro de referencia.

El 3/11/2022, inactivamos el contrato de gas y el 10/11/2022 inactivamos el contrato de electricidad, tras la solicitud de la distribuidora [REDACTED], respectivamente, por cambio de comercializadora saliente.

A raíz del presente expediente hemos comprobado que el 21/3/2022 emitimos la factura [REDACTED] e importe 93,19 € donde informamos a la Sra. [REDACTED] que se iba a producir un cambio de precio a partir del 10/5/2022 tras la renovación de su contrato de gas:

“Le informamos que la fecha de renovación de su contrato de gas es 10.05.2022. A partir de esta fecha el precio de su [REDACTED] que les será de aplicación en la renovación y durante los próximos 12 meses, será el siguientes: 112 euros/mes y el precio por exceso de consumo será de 0,162 €/kWh.”

Asimismo, en la factura [REDACTED], emitida el 25/4/2022 e importe 128,84 €, informamos que se iba a producir un cambio de precio a partir del **10/6/2022** tras la renovación de su contrato de electricidad:

“Le informamos que el día 10 del 06 renueva su contrato. Su cuota para las doce próximas mensualidades será de 112,00 €/mes.”

Les informamos que la comunicación recibida en la factura no informa de una modificación de precios durante la vigencia del contrato, sino que comunica los nuevos precios que serán de aplicación tras la renovación del contrato de suministro y para la nueva anualidad.

Esta circunstancia está prevista en la cláusula “Modificación de las condiciones” del contrato de suministro que dichos clientes tienen suscrito con la compañía:

“[REDACTED] podrá modificar las Condiciones Económicas del presente Contrato coincidiendo con la finalización de cada periodo de vigencia anual, debiendo comunicarlo al Cliente con una antelación de un mes a su entrada en vigor. El Cliente podrá optar por resolver el Contrato en cualquier momento antes del inicio de la nueva vigencia.

Adicionalmente, salvo para los supuestos de contratación del suministro de electricidad con un precio fijo de la energía (kWh) durante un año, [REDACTED] podrá modificar las Condiciones Económicas del Contrato comunicándolo al Cliente con una antelación de dos meses a su entrada en vigor. El Cliente podrá optar por resolver el Contrato en cualquier momento antes de la entrada en vigor de la modificación”.

Por todo lo anterior, consideramos que las comunicaciones incluidas en las facturas [REDACTED] e importe 93,19 € y [REDACTED] e importe 128,84 € son correctas, y los contratos fueron correctamente renovados con las condiciones informadas.

Adicionalmente, hemos comprobado que, con relación al contrato de gas, en la factura [REDACTED], para el periodo que va desde el 10/4/2021 al 9/5/2021, facturamos consumo en exceso ya que la reclamante había pasado el límite de su Tarifa Plan Gas M. A raíz de una reclamación, el 4/6/2022, anulamos el consumo en exceso facturado y generamos la factura de ajuste [REDACTED] e importe -139,77 €, cuyo abono fue utilizado para parte del pago de la factura devuelta [REDACTED], emitida el 24/5/2022 y de importe 303,90 €. Por ese motivo, **en la renovación del contrato, el sistema cambió el tramo de la Tarifa Plan Gas M a la Tarifa Plan Gas L** con una cuota

Comunidad de Madrid

de 153 €.

Por consiguiente, el 23/6/2023, hemos procedido a rectificar el tramo facturado desde el 10/5/2023 hasta la inactivación del contrato, aplicando la [REDACTED] con la cuota informada de renovación de 112 €/mes. En ese sentido, emitimos las facturas de ajuste [REDACTED] e importe -198,44 € y [REDACTED] importe -86,10 €.

Los abonos generados fueron utilizados para el pago de 268,76 € pendientes de la factura [REDACTED], emitida el 24/5/2022 y de importe 303,90 € y para parte del pago de la factura [REDACTED], emitida el 16/6/2022 e importe 262,75 €.

Con relación a los servicios de mantenimiento, a raíz de una reclamación, el 26/10/2022, anulamos las cuotas solicitadas desde el inicio de la vigencia, cuyos abonos fueron utilizados para parte del pago de las facturas impagadas. Sin embargo, hemos comprobado que, el 15/2/2021, a través de una llamada realizada a la Sra. [REDACTED] aceptó la contratación de los servicios de mantenimiento [REDACTED] y el Servicio de [REDACTED]

Como resultado de dicha gestión, la Sra. [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago de 1.832,45 € correspondiente a las siguientes facturas impagadas:

- 233,93 € de la [REDACTED] emitida el 16/6/2022 e importe 262,75 €.
- 314,61 € de la [REDACTED] emitida el 18/7/2022 e importe 334,74 €.
- 326,62 € de la [REDACTED] emitida el 18/8/2022 e importe 346,75 €.
- 342,75 € de la [REDACTED] emitida el 16/9/2022 e importe 362,88 €.
- 284,02 € de la [REDACTED] emitida el 19/10/2022 e importe 308,77 €.
- [REDACTED] emitida el 14/11/2022 e importe 110,51 €.
- [REDACTED] emitida el 16/11/2022 e importe 220,01 €.

En escrito de 14.09.2023, se indica que:

Adjuntamos a la presente carta nuevamente las citadas alegaciones, así como las factura en la que se informa de la renovación del contrato junto con las nuevas condiciones de contratación.

En escrito de 15.09.2023

les informamos que, la metodología utilizada para informar al cliente de las modificaciones contractuales está estipulada por la Comisión Nacional del Mercado y de la Competencia (CNMC). Por lo tanto, el formato utilizado y la información sobre el cambio de precios enviado por [REDACTED] es correcto según procedimiento.

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

1) Se aporta la grabación telefónica del contrato:

Oferta telefónica: Pack gas y luz 125 €: incluye (incluye 9.000 kwh/año de gas y 4000 kwh/año de luz). Incluye averías de instalaciones eléctricas de la casa, el aire acondicionado y los electrodomésticos de la cocina. Si no llega al consumo mínimo contratado, le regalan la primera cuota del año siguiente. En caso de que necesite más (aparte de que en las facturas vamos poniendo lo que se va gastando), antes de que se vaya a pasar si vemos que ha superado el 80% del volumen contratado le avisamos, para que o bien ajuste el tramo a lo que necesite para tener más consumo para gastar, o bien lo que consuma de más se le facturaría aparte.

Si se ponen las averías del gas y el mantenimiento de la caldera, serían 130 €. La consumidora opta por el pack de 125 €/mes, incluyendo el mantenimiento de electricidad (servielectric Xpress).

En la grabación concreta del contrato, se indica que se incluyen (12.5.2020) tarifa pack gas media (de 6000 a 9000 kwh/año cuota 46 €/mes y se indica el precio por exceso en 0,11 €/kwh), tarifa luz media (consumo de 2500 a 4000 kwh al año, por 58 €/mes, en caso de exceder, se aplicará un precio de 0,258 €/kwh) [REDACTED] contratados con el Pack (7,9 €/mes).

Comunidad de Madrid

2) Se presentan las siguientes facturas:

2.1) Factura [REDACTED] de gas, de 10.12.2021 al 09.01.2022, por importe de 93,19 €. En la página 2 de 4 se indica que: A fecha 21/3/2022, el consumo acumulado de gas desde el día 10/5/2021 es de 7.841 kWh. Le recordamos que el tope de su [REDACTED] es de 9.000 kWh.

Le informamos que la fecha de renovación de su contrato de gas es 10.05.2022. **A partir de esta fecha el precio de su [REDACTED] que les será de aplicación en la renovación y durante los próximos 12 meses, será el siguientes: 112 euros/mes y el precio por exceso de consumo será de 0,162 €/kWh.**

2.2) Factura, [REDACTED] 25.04.22, con período de consumo de 10.03.22 a 9.04.22. Total, a pagar 128,84 €. Cuota de gas tarifa [REDACTED] 50 €. Cuota de electricidad, tarifa [REDACTED], por 67 €. En esta factura se indica que le informamos que el día 10 del 06 renueva su contrato. **Su cuota para las 12 próximas mensualidades será de 112,00 €/mes. Campaña Super Pack: ventajas permanentes por la contratación de [REDACTED]**

Figuran el [REDACTED] el Servicio de Protección de facturas, por importe de 6,78 €, IVA incluido.

2.3) Factura [REDACTED], de 24.05.2022, del 10.04.22 a 9.05.22 por importe de 303,90. Los importes respectivos son 182,00 € de gas (tarifa [REDACTED]), 58,03 € de electricidad (tarifa Plan M) y 17,86 de servicios complementarios ([REDACTED]).

2.4) Factura [REDACTED] de 16.06.2022, con período de consumo de 10.05.22 a 9.06.22 e importe de 262,75 €. Importe de gas 153,59 €, de electricidad 58,06 y 13,04 de servicios complementarios.

2.5) Factura [REDACTED] de 18.07.2022; del 10.06.2022 al 09.07.2022, por importe de 334,74 €. Importes respectivos de: 164,85 € de gas, por pasar a Tarifa Plana [REDACTED]; electricidad de 109,66 € y otros servicios por 18,14 €.

2.6) Factura [REDACTED] del 10.07.2022 al 09.08.2022, por importe de 346,75 €. [REDACTED], por importe de 153,59 €. [REDACTED] por 134 €. Servicios complementarios ([REDACTED]), por 20,13 €.

2.7) Factura [REDACTED] del 10.08.2022 al 09.09.2022, por importe de 362,88 €. [REDACTED], por importe de 166,09 €. Tarifa [REDACTED] por 135,03 €. Servicios complementarios ([REDACTED] y SVG Xpress), por 20,13 €.

2.8) Factura [REDACTED] del 10.09.2022 al 09.10.2022, por importe de 308,77. [REDACTED] por importe de 153,57 €. [REDACTED], por 121,32 €. Servicios complementarios ([REDACTED]), por 20,13 €.

Entre la información se indica que: A fecha 19/10/2022, el consumo acumulado de gas desde el día 10/5/2022 es de 473 kWh. Le recordamos que el tope de su [REDACTED] es de 12.000 kWh.

A fecha 19/10/2022, el consumo acumulado de luz desde el día 10/6/2022 es de 927 kWh. Le recordamos que el tope de su [REDACTED] es de 4.000 kWh.

2.9) Factura [REDACTED] del 10.10.2022 al 09.11.2022, sólo de electricidad: importe 110,51 €. A fecha 14/11/2022, el consumo acumulado de luz desde el día 10/6/2022 es de 1.341 kWh. Le recordamos que el tope de su [REDACTED] 4.000 kWh.

2.10) Factura [REDACTED] del 10.10.2022 al 03.11.2022, sólo de gas, por importe de 220,01 €. La cuota del gas es de 153,00 €.

Comunidad de Madrid

3) Se aporta el contrato de empresa certificada ([REDACTED]) para demostrar que la consumidora aceptó por sms la contratación de los servicios complementarios: [REDACTED] (8,07 €/mes), [REDACTED] (4,79 €/mes) y [REDACTED] (1,99 €/mes), todos ellos con IVA incluido.

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:

La consumidora solicita el recálculo de las facturas pendientes por no haber sido adecuadamente comunicado el cambio de precios. La consumidora tenía contratada desde mayo de 2020 un pack que incluía tarifa plana de gas, de luz y servielectric por 125 euros/mes y pagaba respectivamente 46 €/mes de gas y 58 €/mes de luz. En 2021, dichos precios habían ascendido a 50 €/mes de gas y 67 €/mes de luz. Los precios “renovados” para 2022 son de 112 €/mes, comunicados en cada una de las facturas (en una indicando que es para el contrato de gas, y en otra para el superpack).

La reclamada alega que las variaciones de precio para las renovaciones contractuales han sido comunicadas mediante facturas.

En primer lugar, debe destacarse la contradicción existente entre las dos facturas de comunicación de la renovación. En la factura [REDACTED] se menciona la renovación del contrato de gas el 10.05.2022, por importe de 112 euros/mes y 0,162 €/kwh el exceso de consumo, mientras que en la factura [REDACTED], se habla de renovación en fecha 10.06.2022 del superpack [REDACTED], por precio de 112 euros/mes. No coincide la fecha de renovación y no coinciden los importes, pues de la primera factura parece deducirse que se habla de suministro de gas únicamente, cuando la consumidora había contratado el pack luz+gas+Servielectric, y como tal debía renovarse al mismo tiempo y por un único precio. En realidad, si se tratase de una tarifa de 112 €/mes todo el superpack, se habría reducido el precio, dado que en los 112 se incluiría gas, luz y servielectric (que inicialmente se contrataron por 125 euros/mes). Pero, incluso en las alegaciones, la reclamada insiste en hablar de una cuota de gas, la tarifa [REDACTED] a 112 euros, que se reconvierde después en tarifa [REDACTED] con una cuota de 153 €.

La comunicación de los nuevos precios se ha realizado en las facturas [REDACTED] y [REDACTED] con la antelación suficiente, pero debemos analizar si esta comunicación cumple o no con los requisitos previstos en los mencionados arts. 57 bis.j) de la Ley del Sector de Hidrocarburos (Ley 34/1998 de 7 de octubre) y del art. 44.1.e) Ley Sector Eléctrico (Ley 24/2013 de 26 de diciembre).

Estos preceptos señalan entre los derechos de los consumidores que tienen derecho 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”.

En virtud de este precepto, debemos tomar en consideración las siguientes cuestiones: 1º Aunque ha existido comunicación, mediante una factura, éste no es el modo idóneo para hacerlo, porque queda diluida en el seno de un documento que el consumidor medio

Comunidad de Madrid

sólo toma como recibo de los consumos realizados, sin que necesariamente en ella deba incluirse información relativa al contrato que deba leerse con detenimiento (por lo que no es un contenido “esperable” conforme a la buena fe, para un consumidor medio), y mucho menos si la información aparece en la segunda página de la misma y no al inicio. Por lo tanto, ello llevaría a considerar que los consumidores no han sido “debidamente” informados.

2º El segundo párrafo del apartado f del art. 57 bis LSH, y del apartado e del art. 44.1 LSE se ha incumplido totalmente en sendas comunicaciones porque no se ha incluido en la comunicación una comparativa entre el coste anual anterior y el que iba a suponer para la consumidora la aplicación de los nuevos precios, calculado anualmente.

Por todo ello, al revisar dichas comunicaciones, este Colegio arbitral llega a la conclusión de que las variaciones de precio “no han sido comunicadas debidamente y de modo transparente, incumpliendo respectivamente los arts. 57 bis j) LSH y art. 44.1.e LSE.

SEGUNDA:

La comunicación de los nuevos precios mediante la factura no supera el control de inclusión de las condiciones generales, dado que 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 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 1 mm, e igualmente 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 de nuevo que se ha vulnerado el art. 57 bis, apartado f. LSH y el art. 44.1.e. LSE.

Aunque el art. 80 TRLCU habla de letra del contrato, las mismas condiciones deben cumplir las comunicaciones que implican una novación contractual, dado que se trata igualmente de condiciones generales que van a regular la relación contractual para la próxima anualidad.

TERCERA:

Habida cuenta de todas las consideraciones efectuadas, y consecuentemente con ellas, el Colegio Arbitral **DEBE ESTIMAR LA PRETENSIÓN DE LA CONSUMIDORA**, dado que no hubo adecuada comunicación de la variación de precios aplicable a los dos contratos a partir de la renovación de mayo y junio de 2022. Procede, por lo tanto, efectuar el recálculo de las facturas impugnadas al precio previo a la renovación contractual. Por otro lado, dado que las facturas están impagadas, **SE ESTIMA PARCIALMENTE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA** en la cuantía resultante.

CUARTA:

En cuanto a los contratos de mantenimiento y accesorios al servipack, en la grabación sólo se contrata el servielectric. Pero la empresa argumenta que dichos servicios complementarios fueron contratados en una llamada de 15 de febrero de 2021 y se aporta el contrato correspondiente a través de un tercero de confianza ([REDACTED])

Comunidad de Madrid

██████████). Queda por lo tanto probado que los servicios fueron contratados, por lo que su coste debe ser abonado por la consumidora. Se DESESTIMA por lo tanto, esta pretensión de la consumidora.

QUINTA:

Realicemos la revisión de las facturas:

1º Factura ██████████ Esta factura corresponde al período previo a la renovación, con 50 euros de cuota de gas y 67 de electricidad. Los servicios complementarios ascienden a 19,85 €. Esta factura no ha sido reclamada por la Comercializadora, por entender que se eliminó su cuantía con las facturas de ajuste emitidas.

2º Factura ██████████ de 16.06.2022, con período de consumo de 10.05.22 a 9.06.22. El importe inicial es de 262,75 €. Aplicando los precios de 50 €/mes de gas y 67 €/mes de luz, más los servicios, el importe recalculado de la factura es de: $50+67+13,04 = 130,04 \text{ €}$.

3º Factura ██████████ de 18.07.2022; del 10.06.2022 al 09.07.2022, por importe de 334,74 €. Aplicando los precios previos, 50 €/mes de gas y 67 €/mes de luz, más los servicios, el importe recalculado de la factura es de: $50+67+20,13 = 137,13 \text{ €}$.

4º Factura ██████████ del 10.07.2022 al 09.08.2022, por importe de 346,75 €. Aplicando los precios previos el resultado es de $50+67+20,13+ 36,38$ (mecanismo ajuste RDL 10/2022)+ 1,01 (bono social)= **174,52 €**.

5º Factura ██████████, del 10.08.2022 al 09.09.2022, por importe de 362,88 €. Aplicando los precios previos, el resultado es de $50+67+20,13+ 37,19$ (mecanismo ajuste RDL 10/2022)+ 1,14 (bono social)= **175,46 €**.

6º Factura ██████████ del 10.09.2022 al 09.10.2022, por importe de 308,77 €. Aplicando los precios previos, el resultado es de: $50+67+20,13+ 23,62$ (mecanismo ajuste RDL 10/2022)+ 1,10 (bono social)= **161,85 €**.

7º Factura ██████████ del 10.10.2022 al 09.11.2022, sólo de electricidad: importe original de 110,51 €. Aplicando los precios previos, el resultado sería de $67+ 7,56$ (mecanismo ajuste RDL 10/2022)+ 1,14 (bono social)= **75,7 €**.

8º Factura ██████████ del 10.10.2022 al 03.11.2022, sólo de gas, por importe de 220,01 €. Aplicando los precios previos el resultado es de: $50+ 11,89$ (canon de finca) +42,80 (inspección) + 2,73 (5% IVA canon e inspección) = **107,42 €**.

La deuda total de la consumidora asciende a:

$130,04 \text{ €} + 137,13 \text{ €} + 174,52 \text{ €} + 175,46 \text{ €} + 161,85 \text{ €} + 75,7 \text{ €} + 107,42 \text{ €} = 962,12 \text{ €}$.

Se ESTIMA PARCIALMENTE la reconvencción tácita de la empresa, por valor de 962,12 €. La consumidora debe abonar la cantidad de un solo plazo o en tres plazos con carácter mensual, si lo prefiere. En este último caso, debe abonar el primer plazo en el transcurso de los primeros 30 días desde la notificación del laudo arbitral, por importe de 320,70 €, un segundo plazo por el mismo importe de 320,70 € en el mes siguiente, y en el tercer mes debe abonar un último importe de 320,72 €.

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 PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA:**

SE ESTIMA PARCIALMENTE su pretensión de recálculo de las facturas por no haberse comunicado debidamente la renovación de precios, de conformidad con los arts. 57 bis f LSH, art. 44.1 LSE y art. 80.1.b TRLCU. En virtud de ello, la deuda pendiente de la consumidora se reduce a 962,12 €.

Comunidad de Madrid

SE DESESTIMA la pretensión de la consumidora de que se anulen los importes abonados por los servicios complementarios, dado que ha quedado probada su contratación.

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA**, reduciendo la deuda exigida a la cantidad de **962,12 €**.

La consumidora debe abonar la cantidad de un solo plazo o en tres plazos con carácter mensual, si lo prefiere.

Si la consumidora opta por abonar la deuda pendiente en un solo pago, el plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Si la consumidora opta por cumplir el pago en tres plazos, en tal caso, debe abonar el primer plazo en el transcurso de los primeros **TREINTA DÍAS** desde la notificación del laudo arbitral, por importe de 320,70 €, un segundo plazo por el mismo importe de 320,70 € en el mes siguiente, y en el tercer mes debe abonar un último importe de 320,72 €.

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 señalado al principio.

Madrid, 16 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: 

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: 

Fdo.: 