



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08461.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 12 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad de la facturación emitida al haberse aplicado un precio superior al contratado, del que no tuvo conocimiento debido al retraso de dos meses de la empresa en emitir la factura.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1042784805 de Dña. [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que le hemos aplicado es correcto.

En concreto, la variación de precio que indica Dña. [REDACTED] 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.

En este sentido, les indicamos que el correo electrónico remitido a Dña. [REDACTED], fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" y visualizado por el cliente según se detalla a continuación: "..."

La citada cuenta de correo electrónico es la que Dña. [REDACTED] tenía habilitada para el envío de facturas.

Por tanto, les confirmamos 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.

Por otro lado, la posterior variación de precios se ha debido a la actualización de las tarifas de peaje y a la aplicación del IPC, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el contrato, del que adjuntamos copia a este escrito:

"Los precios contratados de término fijo y término variable se mantendrán fijos durante 12 meses, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente al IPC(1) el 1 de enero de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

cada año en que el contrato esté vigente. Asimismo, se repercutirán en cada momento las variaciones a la baja o al alza en las tarifas y peajes de acceso, cánones y en los valores regulados que puedan ser aprobadas por la Administración para su aplicación durante la duración del contrato, tomando como base para los peajes la Resolución de 22 de septiembre de 2020, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establecen los peajes de acceso a las redes de transporte, redes locales y regasificación de octubre 2020 a septiembre 2021, publicada en el B.O.E. del 26 de septiembre de 2020; y para los cánones de almacenamiento subterráneo la Orden TEC/1259/2019, de 20 de diciembre; o cualquier norma que las sustituya en cada momento. En cumplimiento de lo anterior, en el momento en que se realicen aportaciones al Fondo Nacional para la Sostenibilidad del Sistema Eléctrico (FNSSE) por las unidades de energía suministradas al Cliente, se repercutirán los costes indirectos correspondientes. (1) IPC: Valor acumulado real, del periodo de noviembre a noviembre anterior a la aplicación de la variación, del Índice de Precios al Consumo, general, publicado por el Instituto Nacional de Estadística”.

Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida.

Por otro lado, hemos comprobado que debido a una incidencia en la facturación, se produjo un retraso en la emisión de la factura reclamada del contrato de referencia 1042784805, si bien, como indicábamos anteriormente, el cambio de precios fue comunicado al cliente con anterioridad a la emisión de esta factura del 30/03/2023.

Asimismo, les informamos que, en este tipo de incidencias donde la responsabilidad del retraso en la emisión de facturas es de la comercializadora, nuestro procedimiento contempla ofrecer un descuento de un 5% en el Término Fijo de la factura. Esta compensación se aplica durante 12 meses desde la resolución de la reclamación. En este caso, el contrato se encuentra de baja, por lo que, no ha sido posible realizar el citado descuento.

No obstante, para facilitarle a Dña. [REDACTED] el pago de la cantidad adeudada de 831,72 €, le ofrecemos la posibilidad de solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades y sin intereses, a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

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 reclamante** aporta escrito manifestando:

En abril de 2022 me renovaron de forma automática, sin llamarme, el contrato incrementando el precio de 0,064083 €/kWh a 0,205839 €/kWh y luego a 0,215568 €/kWh, casi cuadruplicando el precio. Dicen que me han avisado vía email pero yo no lo he visto y nunca he recibido una llamada. No me di cuenta de la subida porque como en verano no gasto mucho gas no fui consciente, pero cuando me ha llegado la factura del periodo de facturación 08/11/2022 - 11/01/2023 (periodo de invierno) el día 15 de marzo de 2023 o sea con mucho retraso me llevé el susto. Normalmente esta factura debería de haber llegado en enero, pero no fue así, lo que me supuso no poder negociar el precio o cambiar de compañía y eso supuso que las siguientes facturas me llegasen con este mismo precio exorbitante. En su página web el precio de gas que tienen para mi tarifa es 0,113723€/kWh. En varias ocasiones me he puesto en contacto con ellos vía teléfono y vía reclamación en su página y en el teléfono para resolver la situación porque quiero pagar y considero que se ha hecho con mala fe y me dicen que no hay solución. A la fecha he asumido mi error y he pagado la primera factura la que me debería de haber llegado en enero y me llegó en marzo 2 meses tarde, pero las posteriores no, ya que no tengo dinero para pagarlas ni considero que tengo que pagar un precio que, si me hubiera llegado la factura en fecha como



Comunidad de Madrid

dice en el contrato o sea en enero no a los 2 meses, hubiera cambiado de empresa, factura que la he reclamado muchas veces antes de que me llegará el 15 de marzo de 2023.

La respuesta que me han dado a mis reclamaciones en ningún caso hace referencia a porqué me han mandado 2 meses tarde la factura y solo se refieren a que me han avisado por mail que no se lo legal que es eso cuando creo que la ley dice que tengo que dar mi consentimiento cosa que no he hecho en ningún momento pq no he recibido el mail ni me han llamado.

A pesar de que el precio es muy alto comparado con el precio de que ellos mismos tienen en su página web y también comparado con el precio del mercado, puedo asumir que la primera factura de enero que me ha llegado en marzo la tenga que pagar aunque me han hecho varias subidas durante el año y si no me equivoco se debiera hacer solamente anual al renovar el contrato y ni siquiera me han llamado y no era consciente de esas subidas, pero las 2 siguientes facturas solicito una rectificación al precio que está en su página web debido al retraso de la factura de enero ya que hasta que no la recibí en marzo no fui consciente de lo mucho que me habían subido el precio sin ni siquiera haberme llamado (otras empresas si llaman) y dicen ellos que me han avisado por mail. Si yo asumo mi error ellos que asuman el suyo por enviar tarde la factura. Solicito por tanto la revisión y modificación de las siguientes 2 facturas al precio que estipula en su página web, la del periodo 11/01/2023 - 10/03/2023 por importe de 831,72€ y la del periodo 10/03/2023 - 21/03/2023 por importe de 132,26 €

El motivo de mi solicitud es poder solucionar este problema por el precio abusivo que la empresa Iberdrola pretende cobrarme en el gas. Económicamente no puedo asumir ese precio ni ahora ni a la larga y más debido que lo han hecho con mala fe ya que me han casi cuadruplicado el precio y hasta que no me llegó la factura de enero en marzo o sea con 2 meses de retraso no fui consciente de eso y no pude cambiar de compañía, lo que supuso tener otras 2 facturas de cantidades enormes que no las puedo pagar ni quiero pagarlas ya que no ha sido mi culpa que la factura de enero haya llegado en marzo y por tanto no he podido negociar el precio o cambiarme de empresa como ya he procedido una vez he visto que no son serios y que me han engañado.

Pido por lo menos la rectificación de las últimas 2 facturas al precio que está en su página web 0,113723€/kWh no al que me están cobrando 0,215568 €/kWh, que como ven actualmente es casi el doble de que ellos mismos tienen en su página web.

Adjunto este escrito la factura que me tenía que haber llegado en enero pero me llegó con retraso de 2 meses y para ellos eso no es un problema pero para mí sí y considero que lo han hecho con mala fe, y que posteriormente pagué (para que se notara mi buena fe de solucionar el problema) porque puedo asumir que fuera por un lado mi culpa, y las 2 facturas posteriores que como ya he dicho solicito la rectificación.

También adjunto el precio que tenían en su página web en ese momento donde se ve que es mucho más bajo que el que se aplican a mí.

La **empresa reclamada** aporta escrito reiterando sus alegaciones.

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada ha acreditado que envió el 1 de abril de 2022 a las 14:35 horas con la antelación suficiente, a la dirección de correo electrónico en la que la parte reclamante recibía las facturas, la comunicación sobre la variación del precio a partir de la fecha de renovación del contrato, adjuntando asimismo la carta informativa con la comparativa de los



Comunidad de Madrid

precios aplicados antes y después de la revisión, y una estimación del coste anual del suministro y su comparativa con el coste anual anterior, cumpliendo los requisitos del artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos. En consecuencia, y dado que el artículo 57 bis f) no exige que la revisión de los precios derivada de las condiciones previstas deba notificarse de manera fehaciente, y que no hay error alguno en la dirección de correo electrónico a la que se envió la notificación, constando además su apertura el 1 de abril a las 14:41 horas, y que los nuevos precios se aplicaron desde el mes de mayo y durante siete meses durante los cuales la reclamante pudo comprobar el nuevo precio, que no queda desvirtuado por el retraso de dos meses en la emisión de la factura de enero de 2023, no procede que la empresa reclamada deba rectificar la facturación reclamada.

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, en su caso, 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.

Madrid, 12 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: