



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC- 08517-3/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 11 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública, acreditada como árbitro de consumo por la Comunidad de Madrid,

VOCALES:

[REDACTED] en representación de UNAE, 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:

El reclamante manifiesta que realizó un cambio de comercializadora en enero de 2023. Con fecha 19/05/2024 recibe un requerimiento de pago remitido por [REDACTED] por 482,88 € que se corresponde con la última facturación emitida por [REDACTED] en la que consta el consumo estimado de 3.742 m2 no coincidiendo dicha estimación con la lectura real de contador que arroja 3.647 m2. Además, indica que, previamente al cambio de comercializadora, se le aplica un precio superior al pactado no habiendo recibido comunicación alguna acerca de dicha modificación contractual.

Aporta a la solicitud de arbitraje reclamación anterior realizada el 29/05/2023 a [REDACTED] junto con escrito de requerimiento de pago y documento denominado "Resumen de situación de mis facturas" en el que se hace constar la cantidad de 482,88 € como pendiente de pago que se corresponde con dos facturas

Solicita se lleve a cabo rectificación de las dos facturas controvertidas

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación aportando al expediente:

- Una foto de su contador.
- Factura emitida el 23/01/2023 correspondiente al periodo comprendido entre el 02/11/2022 y el 05/01/2023 por importe de 337 €
- Factura emitida el 06/05/2023 correspondiente al periodo entre el 24/01/2023 y el 10/03/2023 por importe de 196,49 €
- Respuesta de [REDACTED] a su reclamación fechada el 17/05/2023 en la que se indica que, revisados los valores de consumo, se han consignado los proporcionados por el distribuidor, empresa responsable de la lectura, quien ha trasladado a [REDACTED] que, para poder regularizar el consumo, el cliente deberá aportar fotografía de su contador en el momento del cambio de comercializadora. Finalmente, se le recuerda la cantidad pendiente de pago.

La parte reclamada comparece a la audiencia manifestando que la variación de precio manifestada por el reclamante se produce dentro del proceso de renovación de su contrato de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo habiendo sido debidamente notificado al cliente al correo electrónico designado aplicando la tecnología SMTP, acompañando la trazabilidad del envío. Con respecto al desacuerdo con el valor de la lectura estimada se indica que [REDACTED] es la empresa responsable de realizar dichas lecturas que se trasladan a la comercializadora para emitir la facturación. En este caso [REDACTED] comunica que procede a la refacturación sobre la base de la lectura facilitada por el cliente. Se aporta la factura rectificada.

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 emite el siguiente laudo:

UNICO. – Resuelta la primera de las cuestiones planteadas por el reclamante, la relativa a su desacuerdo con la lectura del contador, resta el examen de la segunda de las cuestiones, la relativa a la aplicación de nuevos precios respecto de los cuales la parte reclamante manifiesta no haber recibido comunicación alguna de dicha modificación.

Se procede a comprobar que en la factura emitida el 23/01/2023 correspondiente al periodo de 02/11/2022 a 05/01/2023 se aplican los nuevos precios, incrementados con el IPC desde el mes de enero, tanto para el término fijo como para el consumo.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

La factura emitida el 16/05/2023 correspondiente al periodo entre el 24/01/2023 y el 10/03/2023 contempla la aplicación de los precios de la Tarifa de Último Recurso

Al respecto es preciso destacar el reconocimiento normativo del derecho de la empresa a la modificación de los términos del contrato, incluyendo la modificación de precios, siempre que la misma cumpla con el requisito exigido por el artículo 57 bis en su letra f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre del Sector de Hidrocarburos modificado por Real Decreto Ley 23/21 que determina que la revisión de precios debe ser comunicada por la empresa al consumidor al menos con un mes de antelación a la entrada en vigor, de forma transparente y comprensible. De ello se deduce que la carga de la prueba de haber realizado la comunicación de conformidad con el indicado precepto corresponde a la empresa.

En consecuencia, resulta determinante que la entidad acredite la recepción por el consumidor de la comunicación relativa a la modificación de precios. En este caso, y al respecto de lo expuesto alega [REDACTED] que el envío se realizó aplicando el protocolo SMTP haciendo constar en el escrito de alegaciones la trazabilidad del envío en la que consta que, presuntamente, el interesado accedió al correo. Sin embargo, de conformidad con la información facilitada por IBM el protocolo SMTP responde a las siglas de protocolo simple de transferencia de correo utilizado normalmente para guardar mensajes en un buzón del servidor y descargarlos periódicamente del servidor para el usuario e indica un mecanismo de autenticación al servidor SMTP. En definitiva, no cabe apreciar que dicho protocolo acredite la recepción de manera indubitada, hecho que se podría haber subsanado como hemos indicado con el envío del correo solicitado por la interesada y que no se hizo.

Teniendo en cuenta la finalidad del periodo de preaviso que no es otra que permitir al consumidor un periodo de reflexión para determinar si conviene o no a sus intereses la renovación del contrato, la ausencia de la misma privaría a éste del derecho a contratar con otra empresa bien en mercado libre o la TUR.

Por lo tanto, procede que la empresa subsane la indebida aplicación de los nuevos precios.

En virtud de lo expuesto, se acuerda ESTIMAR la pretensión del reclamante, debiendo [REDACTED]:

1º.- Cesar en su actividad de requerimiento de pago al interesado de las dos facturas objeto de controversia resultando que la emitida el 16/05/2023 por importe de 196,49 € ha sido objeto de rectificación

2º.- Cesar en su actividad de requerir el pago, procediendo a la rectificación de la factura emitida el 23/01/2023 por importe de 336 € emitiendo una nueva factura aplicando los precios anteriores a la renovación del contrato

ARBCRS32



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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 11 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

ARBCRS32