



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08809.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 08 de mayo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público 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.

Recibida con fecha ocho de junio de 2023 solicitud de Arbitraje y dictada el 20 de marzo 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 **DERECHO**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con la facturación emitida por [REDACTED], concretamente con el incremento del precio sin notificación previa.

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 indicando que el contrato de suministro de electricidad estuvo vigente desde el 10.07.2021 hasta el 28.03.2023. El contrato de suministro de gas estuvo vigente desde el 07.07.2021 hasta el 27.03.2023.

El contrato, tal y como se puede observar en el contrato aportado por el reclamante al expediente, estaba sujeto a un precio fijo anual, lo cual implica mantener el mismo precio 12 meses salvo que se produzca alguna variación de los componentes regulados en cuyo caso este puede actualizarse. Un mes antes de los 12 meses [REDACTED] debe comunicar por escrito al cliente sus nuevos precios de renovación de conformidad con la normativa vigente.

Por tanto, el reclamante tenía un contrato con precio fijo anual con renovación en julio, motivo por el cual se aprecia una modificación del precio anterior a los consumos realizados con posterioridad al 30.07.2022. Se detallan las facturas en las que se refleja el cambio y se aporta copia junto a este escrito.

[REDACTED] envió al e-mail [REDACTED] del reclamante la comunicación

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

de renovación de los precios en fecha 28 de junio de 2022, es decir, con un mes de antelación tal y como se establece en las condiciones generales del contrato y en la normativa vigente. Se adjunta la comunicación de renovación.

██████████ prevé en su cláusula cuarta la posibilidad de rescisión del contrato sin aplicar penalización alguna. El reclamante ejerció dicho derecho y actualmente no mantiene relación contractual con esta mercantil. A fecha del presente escrito constan pendiente de pago por parte del reclamante un importe de **758,62€** correspondientes a las facturas ██████████. Se aporta copia.

Una vez relatados en el expositivo precedente los hechos sobre los que se basa la reclamación de arbitraje por parte del reclamante, se hace necesario fundamentar y amparar la actuación de ██████████ en base a las condiciones pactadas en el contrato y a la normativa vigente. Teniendo en cuenta lo expuesto en el presente escrito, ██████████ no estima las pretensiones del reclamante, en tanto que se ha acreditado haber comunicado la renovación de los precios de aplicación a los consumos realizados con posterioridad a fecha 30.07.2022 de conformidad con lo dispuesto en la comunicación remitida que se adjunta.

Por tanto, ██████████ solicita al Órgano Arbitral designado que determine la obligación por parte del reclamante del pago de los 758,62 € pendientes.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, indica que con fecha siete de julio de 2021 se celebró contrato de energía y/o servicios con ██████████ según términos específicos del contrato en su página 1/4, dicho contrato estaba sujeto a un precio fijo anual, lo cual implicaba mantener el mismo precio 12 meses salvo que se produzca alguna variación de los componentes regulados en cuyo caso podía actualizarse. Debiendo comunicar por escrito un mes antes los nuevos precios según términos generales del contrato en su página 3/12, para poder seguir con el contrato o solicitar su revocación.

En este caso no se cumplió con lo estipulado, habiéndole sido comunicada la variación de precios el 28 de junio de 2022, con un retraso de veintiún días. Debiendo haber sido comunicada el 7 de junio de 2022. Con lo cual, no se respetó el plazo pactado por las partes en el contrato, tratándose dicho plazo de un mes para posibles variaciones de precios y/o condiciones.

Por otro lado, las facturas ██████████ fueron notificadas fuera del periodo bimestral según términos específicos del contrato en su página 1/4, en concreto la factura ██████████ se emitió el día 30 de marzo de 2023 pasando más de 4 meses desde su última lectura el día 23 de noviembre de 2022.

La tardía de la factura causa un perjuicio al consumidor, tanto económico como organizativo por dos razones, en primer lugar tener aún impagada una factura que se demora en el tiempo, y segundo, no saber cuándo se generará la factura de un periodo concreto, en este caso correspondiente a otro año, y su coste final, provocando así un conocimiento de la subida de precios con tanta demora que provoque en el consumidor el sentimiento de dejadez para hacer valer sus derechos.

En el comunicado telemático del 28 de junio del 2022 no aparece en el email del reclamante y así se lo hizo saber a ██████████ en la reclamación interpuesta con código ██████████ el 16 de marzo de 2.023 telefónicamente y el 19 de marzo de 2.023 reclamación escrita por la subida de precios el 01.10.22.

Comunidad de Madrid

Se puede comprobar en la llamada telefónica que el operador de [REDACTED] no localiza el supuesto email de la renovación del contrato. Que la reclamación escrita está sujeta a la resolución del conflicto actual y que no dieron con la solución de forma transparente y clara en aquel momento.

El reclamante indica que no se sujetan a derecho las alegaciones interpuestas el 07 de febrero del 2024 por [REDACTED] puesto que un año antes, las reclamaciones interpuestas por el mismo hecho no lo pudieron confirmar y dar fé de que existiera el supuesto email.

Igualmente indica que el supuesto email telemático lleva a confusión por la mala praxis empresarial, puesto que no corresponde con un cambio preciso, claro y transparente desde el principio del comunicado como requiere la CNMC en el comunicado de prensa del 8 de Marzo del 2019, en donde se indica que las variaciones de los contratos deben comunicarse de forma precisa, clara y transparente, y ofrecer la posibilidad de rescisión del contrato sin penalización alguna según el artículo 4 del RD 1435/2002, texto que no se establece en el supuesto medio telemático. Que se pone como ejemplo la renovación del contrato de la empresa [REDACTED] donde se puede comprobar que cumple satisfactoriamente con el comunicado de prensa de la CNMC del 8 de Marzo del 2019, sin llevar a confusión.

Que de acuerdo con el artículo 57 bis, de la Ley 34/98 de 7 de octubre del Sector de Hidrocarburos, apartados e) 5º, 6º, 9º, f) y g) incumple con los términos del contrato.

e) Tener un contrato con el comercializador en el que se especifique: 5.º la duración del contrato, las condiciones para la renovación y la rescisión de los servicios y del contrato y, cuando esté permitido, el desistimiento del contrato sin costes, 6.º los acuerdos de compensación y reembolso aplicables si no se cumplen los niveles de calidad contratados, incluida la facturación incorrecta y retrasada, 9.º Las condiciones serán equitativas y se darán a conocer con antelación. En cualquier caso, debe comunicar esta información antes de la celebración o confirmación del contrato. Cuando los contratos se celebren a través de intermediarios, la información antes mencionada se comunicará asimismo antes de la celebración del contrato.

f) 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, serán 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.

g) Recibir información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de gas. Se adjunta copia artículo 57 bis, de la mencionada Ley 34/98 Sector Hidrocarburos

Por tanto, de acuerdo con lo expuesto, la factura con número [REDACTED] emitida el 03.11.22 por valor de **226.46€**, no se sujeta a derecho según la Ley 34/98 de 7 de octubre del Sector de Hidrocarburos artículo 57 bis, apartado e) 6º y al contrato en sus términos generales, por lo que se pide su reembolso en el número de cuenta facilitado.

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, se acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la solicitud de



Comunidad de Madrid

arbitraje de [REDACTED] por considerar que no se ha cumplido por parte de la empresa reclamada la normativa aplicable respecto a los principios de transparencia y claridad exigidos en las comunicaciones de cambio de tarifas que realiza la empresa reclamada, la cual en este caso en concreto, alega que la citada información la realizó mediante un correo electrónico que aporta y cuyo asunto era : "disfruta de un precio fijo". Además tampoco acredita de forma indubitada ni el envío ni la recepción por el cliente reclamante del citado correo, y por tanto SE ACUERDA que la empresa reclamada debe modificar todas las facturas de gas y de electricidad emitidas con los nuevos precios que aplicó tras la modificación de tarifas (junio de 2022), y dichas facturas deben ser rectificadas de tal manera que se emitan con los precios anteriores a la modificación de precios, tras lo cual deberá la empresa explicar al consumidor como ha efectuado el recalcu y enviar las facturas modificadas al consumidor que debe proceder a su pago y en caso que ya hubieran sido pagados por el reclamante, la cantidad resultante deberá ser calculada por la empresa y reintegrada la diferencia por transferencia al cliente reclamante [REDACTED]

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo. [REDACTED]