



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08908.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de mayo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público y árbitro acreditado 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.

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.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

- "1. La lectura del contador está por encima de la numeración real. 2. Desde que tengo el contrato con [REDACTED] les pedí que se me enviase todas las comunicaciones por correo ordinario. Esta condición la han cumplido siempre excepto la comunicación de la subida de tarifa (...). 4. Para reclamar el impago lo han hecho por correo ordinario tanto [REDACTED] como la agencia por ellos contratada de reclamación de deuda".
- Pretensiones: "Pagar a la compañía [REDACTED] el consumo con la tarifa que yo contraté y no con la subida. Ajustar el gasto real del contador". En suma, que procedan a realizar reajuste de facturas desde el 28 de octubre de 2022, teniendo en cuenta el precio que tenía contratado de 0,0699.-€ kwh, puesto que no informaron de la subida de precios y que, al hacer el reajuste, tengan en cuenta que las lecturas que figuran en las facturas son erróneas.
- Asimismo, se solicita que [REDACTED] aporte el contrato o la llamada de la contratación en la que insiste en que las comunicaciones se realicen por correo ordinario.



Comunidad de Madrid

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

- Foto del contador de 3.3.2023 que marca 21.267,22m3.
- Factura de 22.2.2023 que aporta como lectura real 21.297m3 (30m3 más).
- Facturas desde 2020 hasta 22.2.2023.
- Carta reclamación de deuda Intrum por 702,08€ de 5.5.2023 (correspondientes a las facturas no pagadas de 6.12.2022-1.2.2023 (417,46€); y de 2.2.2023-22.2.2023 (284,62€).
- Carta de respuesta a reclamación de [REDACTED] de 17.5.2023.
- Carta reclamación de deuda [REDACTED] por 702,08€ de 5.4.2023.

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:

- Se adjunta una captura de pantalla de los sistemas de [REDACTED] en los que parece que se envió una comunicación al consumidor el 26 de septiembre de 2022 al [REDACTED]. Sin embargo, no aparece acuse de recibo ni se ve, en dicho sistema, el contenido de la comunicación. Tampoco se conoce cuál era el asunto del email.
- En otro documento adjunto, se aporta una carta con fecha “septiembre 2022” (no se indica el día) en la que se lee:

“Gracias por la confianza que sigues depositando en [REDACTED] para continuar ofreciéndote el suministro de gas en las mejores condiciones.

Recuerda que estamos siempre a tu disposición para atender cualquier consulta a través de [REDACTED] llamando al [REDACTED] o enviando una carta a la dirección [REDACTED] dirigida al Equipo de Atención al Cliente.

Estamos viviendo momentos de intensa incertidumbre con los precios de la energía por lo que te recordamos que, para tu tranquilidad, tu contrato de gas mantendrá un precio fijo para lo que consumes durante el próximo año. Por lo tanto, las futuras variaciones del mercado de gas que pudieran producirse en dicho periodo no te afectarán, excepto los componentes regulados e impuestos que fija la Administración. Estamos en un momento de precios máximos históricos en el mercado de gas mundial. En estas circunstancias, hemos tratado de conseguir para tu contrato los mejores precios que nos han sido posibles. Los nuevos precios (sin impuestos) que te a partir del 28 de Octubre de 2022 en el punto de suministro sito en [REDACTED] son: Término Fijo 11,900000 €/mes y Término Variable 0,239890 €/kWh 1. En base a estos precios el coste estimado de tu consumo de gas del próximo año con nosotros es de 2.398 €².



Comunidad de Madrid

Como sabes, no tienes compromiso de permanencia y si por cualquier circunstancia así lo deseas tienes derecho a rescindir el contrato sin ningún coste.

Para tu información, te recordamos que los precios (sin impuestos) 1 aplicados en el último mes anterior a la renovación de tu contrato han sido para el Término Fijo 8,970000 €/mes y para el Término Variable 0,069900 €/kWh, siendo el coste de tu suministro de gas de 794 €² durante los últimos 12 meses con nosotros.

Aprovechamos para recordarte que tienes a tu disposición el Área Cliente donde podrás realizar todas las gestiones y consultas de tus contratos de luz y gas que necesites, de manera ágil y sencilla. Accede a través de nuestra app [REDACTED] o en [REDACTED]. El email de envío es el que consta en contrato.

- Asimismo, aporta el contrato suscrito el 27.10.2020 en el que no consta seleccionada la casilla "facturación electrónica: quiero recibir y consultar mis facturas en formato online y que se remitan a la dirección de correo electrónico indicado anteriormente", dentro del apartado "datos de contacto (envío de facturas y notificaciones".
- Además, la casilla de correo electrónico remite a la nota a pie de página 1 según la cual: "En caso de que el Cliente disponga de una dirección de correo electrónico ello le faculta para darse de alta en la aplicación informática de [REDACTED] denominada Tu Oficina Online".

2.- Dar audiencia a las partes

En la que las partes se reafirma en sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO, considerando que:

- (i) El consumidor niega haber recibido el email informativo de las nuevas tarifas que [REDACTED] alega haber enviado;
- (ii) No consta acreditado suficientemente que se informara adecuadamente del cambio de tarifa pues de la captura de pantalla de sus sistemas no se observa el contenido del mensaje ni existe acuse de entrega;
- (iii) La carta que [REDACTED] alega haber enviado al consumidor no informa transparentemente de los precios de las nuevas tarifas, que quedan enmascarados entre abundante información (cfr. STS 9.5.2013) -solo después de 12 líneas de contenido diverso que provoca la pérdida de la atención del consumidor-, e incluso se presenta sin impuestos (en contra de los arts. 20.c), 60.2c), y 97.1.e) TRLGDCU);
- (iv) El consumidor no autorizó las comunicaciones por correo electrónico, de suerte que rellenar la casilla del email solo le facultaba a darse de alta, si lo deseaba, en la aplicación electrónica de [REDACTED] y no selección que se remitieran facturas por correo electrónico;



Comunidad de Madrid

- (v) Que el resto de las comunicaciones, a excepción de la comunicación de la subida de precios, se realizó por correo ordinario;
- (vi) Que en la factura de 22.2.2023 se reseña como lectura real 21.297m³ cuando en realidad el consumo era de 21.267m³, lo que puede ser un error tipográfico pero que provocó el cobro de 30 m³ adicionales;

Y, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR totalmente** de [REDACTED] en el sentido de:

- (i) Ordenar a la reclamada que recalcule la factura de 1.10.2022-5.12.2022 (184,07€) a precio Término fijo: 8.481714€/mes, Término energía: 0.069194€/kWh (sin impuestos); y reconozca el saldo a favor de la consumidora resultante;
- (ii) Ordenar a la reclamada que recalcule la factura de 6.12.2022-1.2.2023 (417,46€) a precio Término fijo: 8.481714€/mes, Término energía: 0.069194€/kWh (sin impuestos), y reduzca el importe de la deuda de la consumidora en consecuencia;
- (iii) Ordenar a la reclamada que recalcule la factura de 2.2.2023-22.2.2023 (284,62€) a precio Término fijo: 8.481714€/mes, Término energía: 0.069194€/kWh (sin impuestos), reduciendo el consumo en 30 m³, y reduzca el importe de la deuda de la consumidora en consecuencia;
- (iv) Ordenar a la reclamada que compense el saldo positivo del punto (i) con las deudas resultantes de los puntos (ii) y (iii), si el consumidor no hubiera abonado aún las facturas de 6.12.2022-1.2.2023 y de 2.2.2023-22.2.2023; o, en caso de que el consumidor haya abonado todas las facturas, ordenar a la reclamada que le restituya la demasía abonada, importe que devengará, en tal caso, intereses moratorios (art. 1108 CC) transcurridos treinta días desde la notificación del laudo; y
- (v) Ordenar a la reclamada eliminar los datos de la reclamante de cualesquiera ficheros de solvencia patrimonial en los que hubieran podido ser incluidos sus datos como consecuencia del impago de las facturas objeto de esta resolución.

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



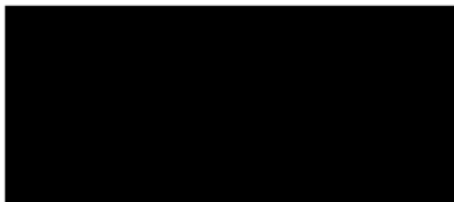
Comunidad de Madrid

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 naturales 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 los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



Fdo.