



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09153.8/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]
[REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]
[REDACTED]

En Madrid, a 27 de septiembre 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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:

- [REDACTED] me ha cobrado unos importes excesivos en las facturas a consecuencia de un cambio de tarifas que no me comunicó apropiadamente.
- Aparte, en la factura RE23326001503731, en el apartado de consumo, viene una cantidad de 85.125m3, los cuales no corresponden puesto que el contador se cambió con 15.101m3 que vienen detallados en el ticket de trabajo de intervenciones receptoras de gas realizado por el técnico y la nueva lectura fue de 88 m3.

Destaca de la documentación aportada por el reclamante:

- Facturas.
- Factura de 20.6.2022 en la que se lee: Le informamos que la fecha de renovación de su contrato de gas es 22.7.2022. A partir de esta fecha y durante los próximos 12 meses, los precios de su tarifa estable gas que le serán de aplicación en la renovación serán los siguientes: término variable: 015881700€/kWh y término fijo: 0.37889596€/día.
- Factura 29.1.2023-29.3.2023 en la que el consumidor aporta una lectura real de 88m3 del nuevo contador, y la comercializadora factura 85.125m3 habida cuenta que la lectura



Comunidad de Madrid

anterior era 14.963m³ (como si el contador hubiera llegado a 100.000m³ y hubiera comenzado a contar hasta 88m³).

- Parte de cambio de contador el 24.2.2023 por [REDACTED], en que se certifica que la lectura del antiguo contador dicho día era de 15.101m³.

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

- Que se informó apropiadamente del cambio de tarifas a la renovación.
- Por otra parte, en relación con las lecturas facturadas, tras la presente reclamación, comprobamos que, la distribuidora [REDACTED], reporta una lectura de 15.101 m³ hasta el 28/3/2023. Así, como un consumo de 1.198 kWh, con lectura de 0 m³ a 113 m³, entre el periodo del 29/3/2023 al 29/9/2023, por lo que, hemos realizado los ajustes pertinentes aplicando los consumos según lo informado.
- De dicha gestión, obtuvimos la factura de ajuste AE23322008260277 emitida el 14/12/2023 de importe de - 31,19€. El abono de 31,19€, así como un abono de 0,56€, para aplicar al interés legal del dinero, sobre la devolución realizada, serán remitidos en los próximos días a la cuenta bancaria **** registrada como medio de pago.

2.- Dar audiencia a las partes

Ambas partes se reafirman en sus alegaciones.

Adicionalmente, el reclamante indica que no está de acuerdo con el importe devuelto de 31,19€ y 0,56€ comprendidas en el período 29/03/2023 al 29/09/2023 puesto que el error viene de la factura RE23326001503731 con fecha 29/OU2O23 -29/0312023 siendo una lectura real de 88m³ y la lectura anterior de 14.953m³ (donde se cambió el contador) y el consumo total en m³ asciende a 85.125m³ cuando el contador anterior se quitó con 15.101m³, con lo cual esos 85.125m³ no son reales.

Asimismo, reclama que le han cobrado dos meses seguidos Servigas Complet, que es de pago bimensual (17.5.2023 y 30.5.2023). Las facturas RE23326001503732 y FE23321427600716 están duplicadas.

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

PRIMERO.- Los consumidores tienen derecho a ser preavisados con un mes de antelación, de forma transparente y comprensible, del cambio de tarifas y a poder proceder a la no renovación en caso de no estar conformes con dicho cambio, lo que no significa que deban aceptar expresamente el cambio de tarifas. Es decir, el plazo de preaviso es de un mes, no de dos; y, comunicado apropiadamente un cambio de tarifas, si el consumidor no se opone, las tarifas renovadas le serán aplicables sin que sea necesario que las haya aceptado expresamente (arts. 44.1.e) LSE y 57 bis f) LSH).



Comunidad de Madrid

Como señala el art. 57 bis f) LSH "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", lo que no sucede en este caso. Es decir, la factura de [REDACTED] omite la información comparativa sobre el coste anual anterior y posterior, en contra de la regulación vigente desde el 28.10.2021, por lo que la información facilitada por Naturgy no puede ser considerada transparente de conformidad con el precepto reseñado.

SEGUNDO.- Por otra parte, la remisión de la información junto a una factura, no reúne los requisitos de transparencia material que exige el art. 57 bis f) LSH y 80 TRLGDCU, tal y como ha declarado la STS 4.12.2023 (RJ 2023/6117), pues impide que el consumidor se aperciba del alcance jurídico y económico del cambio de las nuevas tarifas.

Esto es así porque, en palabras de la referida sentencia "un consumidor medio, razonablemente atento y perspicaz, no tenía por qué advertir fácilmente, en un examen rutinario de un documento por naturaleza repetitivo, que se le variaba el sistema de facturación y cobro. Como bien dice el Ministerio Fiscal, esa información trascendental, que afectaba a un elemento tan relevante como el precio del contrato, "ni siquiera se expone en primer lugar o se destaca en forma única por la tipografía o el color del resto de las informaciones, sin que parezca tampoco previsible para el consumidor medio que una modificación contractual figure en un apartado bajo ese título, máxime cuando ni siquiera fue advertido al contratar de que podía ser informado de las modificaciones contractuales por ese medio, por lo que parece lógico que solo espere en la factura comunicaciones sobre sus cargos mensuales".

TERCERO.- A mayor abundamiento, el tamaño de la letra de la información del cambio de precio no cumple con los requisitos del art. 80 TRLGDCU (no mide 2,5 mm ni hay un interlineado de 1,15 mm), por lo que, de nuevo, no satisface los requisitos de transparencia ni es oponible al consumidor (art. 83 TRLGDCU).

CUARTO.- La factura 29.1.2023-29.3.2023 debería reflejar un consumo de 138m³ (15101-14963 m³) más los 88 m³ facilitados por el consumidor el 29.3.2023 (226 m³). Yerra al indicar que el consumo es 85.125m³. Con todo, la factura es correcta puesto que factura por un consumo de 2.396kWh. que se corresponde con esos 226m³, siendo la conversión 1m³ = 10,614 kWh. La factura sería errónea si cobrara 85.125m³ o lo que es lo mismo 903.516 kWh, lo que no es el caso.

QUINTO.- Se constata que las facturas Las facturas RE23326001503732 y FE23321427600716 están duplicadas, por lo que deben anularse una de ellas y restituir su importe al consumidor.

Y, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de [REDACTED], en el sentido de ordenar el recálculo de las facturas conforme a las tarifas previas a la modificación, respecto a aquellas facturas emitidas desde la renovación de tarifas de 2022 hasta la siguiente renovación, en su caso. Asimismo, deberá anularse la factura RE23326001503732 por estar duplicada. En consecuencia, la reclamada



Comunidad de Madrid

deberá restituir al reclamante los importes abonados en exceso, en treinta días desde la comunicación del laudo, momento a partir del cual devengarán intereses de conformidad con el art. 1108 CC. Con todo, se desestima la pretensión relativa al recálculo de la factura 29.1.2023-29.3.2023 ya que este Colegio considera que es correcta.

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 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 Laudo 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