



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09934.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 07 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 reclamante refiere que en el 2020 se compró una vivienda donde reside desde enero 2021. En Mayo del 2022 le aconsejaron cambiar el tipo de contrato que tenía ante la subida de la luz y gas. Lo contrató y desde entonces las facturas son desorbitadas. Ha realizado reclamaciones a [REDACTED] sin ninguna resolución. Adjunta facturas y reclamaciones.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: " Mis pretensiones son que se me re liquiden dichas facturas con unos precios razonables y no abusivos como han hecho, No he pagado las dos últimas hasta que me contesten la reclamación iniciada y me están llamando a todas horas desde una empresa externa reclamándome la deuda, les digo que primero contesten mi reclamación y luego que me exijan que pague. Es inaudito el abuso de poder de una compañía que comercializa un bien indispensable para la población. Ruego su intervención para que, por favor, se me re liquiden dichas facturas con unos precios normales, no las tarifas abusivas que me han aplicado aprovechándose del desconocimiento de los ciudadanos".

En su escrito de 29 de octubre de 2023 se refiere: " Me ha llegado la comunicación de [REDACTED] a través de ustedes diciendo que: 1º Mi cuenta está cancelada con Iberdrola, por supuesto, que está cancelada, no iba a dejar que me siguieran robando; 2º Sigo reclamando la revisión de las facturas que les adjunte en este expediente dado que son EXORBITADAS, comparen dichas facturas con las facturas que les he enviado de mi proveedor actual, demuestran que lo que Iberdrola me hizo es un robo; 3º Les envié una última comunicación de Iberdrola donde decían que si había existido un error y que me habían realizado una regularización. Eso es mentira, que les justifiquen si me han realizado algún abono, no me han abonado nada. Por favor, revisen la



Comunidad de Madrid

documentación que les he enviado en este expediente y comuníquenme si les falta algún documento para realizar la reclamación correspondiente a [REDACTED].

En su escrito de 02 de junio de 2024 refiere: "El pasado 27 de mayo he recibido una notificación de ustedes con las alegaciones de [REDACTED] me envió días antes de la contratación, un correo invitándome a contratar su servicio de tarifa "mas económica" al haber pagado 1.000. Por esta invitación, llame y contrate este nuevo servicio de má económica, me fie tanto del correo inicial como de la persona que me atendió por teléfono, no entiendo de tarifas, no soy una experta. Lo que si sé es que las facturas que he pagado son un fraude según lo que me asesorarán ellos que iba a ocurrir sin cambiaba de tarifa. Me parece que [REDACTED] se aprovecho de una itución para muchos, vulnerable, para hacer caja y ofrecer un servicio engañoso. Además, he enviado infinidad de correos a Iberdrola, sin contestación, remitiéndome acutalmente austedes ante esta situación de poder".

En su escrito de 5 de junio de 2024 refiere: "Me han solicitado cuantificar lo que me han facturado de más pero como persona que no es especialista no se cuantificarlo. Lo que se que en un domicilio particular paga facturas de 900 a 1800 no me parece de recibo dado que tuve que pedir dinero para pagarlas y me siento, sobre todo, estafada de un bien de primera ncesidad. Adjunto histórico de facturas para que ustedes valoren dicha situación.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: En relación al contrato de electricidad, hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de Dña. [REDACTED], y hemos comprobado que el precio que le aplicamos es correcto.

En concreto, la variación de precios que indican se ha debido a la actualización de las tarifas de peaje y a la aplicación del IPC, con fecha 31/12/2022, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el contrato de Dña. [REDACTED]:

Los precios estarán vigentes durante el periodo anual indicado, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente del IPC el 1 de enero de cada año en el 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 demás valores regulados que puedan ser aprobados por la Administración para su aplicación durante la duración del contrato, tomando como base el RD 1164/2001 y las ordenes ITC/688/2011 e ITC/3354/2010.

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 otro lado, en relación al contrato de gas, la variación de precios que indica se ha debido a la modificación de la tarifa.

En este sentido, les indicamos que, la tarifa a aplicar es asignada por la empresa distribuidora, responsable de dicha gestión, según la legislación vigente, en función del consumo realizado por el usuario, independientemente de la tarifa que desee contratar.

La empresa distribuidora [REDACTED], confirmó que la tarifa que le corresponde a Dña. [REDACTED] según el consumo realizado, era la RL3, trasladándonos dicho concepto en la facturación correspondiente a este contrato de gas desde el 01/12/2022.

Además, les comunicamos que, el contrato de electricidad de referencia [REDACTED] y el contrato de gas de referencia 1008719794, se encuentran de baja con [REDACTED] desde el 15/04/2023 y 17/04/2023, respectivamente, en base a solicitudes de cambio de comercializadora Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida a Dña. [REDACTED]

Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral.



Comunidad de Madrid

En su escrito de 17 de mayo de 2024 refiere:” Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1008719794 de gas de Dña. [REDACTED], y hemos comprobado que el precio que veníamos aplicando era 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. Según se detalla a continuación, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por Dña. [REDACTED] ([REDACTED]) mediante el procedimiento estandarizado de envío ordinario de correos electrónicos “Protocolo de Comunicación SMTP”. La herramienta CCM (Customer Communication Management, siglas en inglés para “Gestor de Comunicaciones con Clientes”) que utiliza el referido protocolo, nos aporta toda la información sobre la situación y características del envío. En este caso, cuando la herramienta indica que consta “E-mail abierto por el destinatario” en la columna “SITUACIÓN_ENVÍO”, nos está informando de que el email ha sido entregado al servidor del correo electrónico del cliente y visualizado por el mismo. Es más, si el email no se hubiera podido entregar, el estado que nos aparecería sería “E-mail devuelto”. Por tanto, les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a Dña. [REDACTED] [REDACTED] acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos.

Como mencionamos, la manera de informar sobre la renovación de los contratos de gas, se recoge en las Leyes sectoriales correspondientes. En concreto, en el sector gasista, está recogido en el art. 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos que mencionábamos anteriormente en el que se indica: “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, ser 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”. En el caso objeto del presente escrito, consta de forma inequívoca que se envió comunicación a Dña. [REDACTED] a la dirección de correo electrónico asociada a su contrato informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro de gas. Tal y como consta en dicha comunicación, se incluye 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. Cabe señalar, que no es preceptivo hacer la comunicación de forma fehaciente, y ha quedado sobradamente acreditado, que [REDACTED] ha dado cumplimiento a la citada ley. Así mismo, la variación de precios en el contrato de gas a partir de fecha 01/12/2022 se ha debido a la modificación de la tarifa. En este sentido, les indicamos que, la tarifa a aplicar es asignada por la empresa distribuidora, responsable de dicha gestión, según la legislación vigente, en función del consumo realizado por el usuario, independientemente de la tarifa que desee contratar. La empresa distribuidora [REDACTED], confirmó que la tarifa que le corresponde a Dña. [REDACTED], según el consumo realizado, era la RL3, trasladándonos dicho concepto en la facturación correspondiente a este contrato de gas desde el 01/12/2022. Por otro lado, les informamos que hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato [REDACTED] de electricidad, y hemos comprobado que el precio que le venimos aplicando a Dña. [REDACTED] es correcto. Adjuntamos copia del contrato firmado por Dña. [REDACTED]. No obstante, la variación de precios a partir de fecha 31/12/2022 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 de Dña. [REDACTED]. Los precios estarán vigentes durante el periodo anual indicado, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente del IPC el 1 de enero de cada año en el que el contrato esté vigente.



Comunidad de Madrid

Asimismo, se repercutirán en cada momento las variaciones a la baja o al alza en las tarifas y peajes de acceso, cánones y demás valores regulados que puedan ser aprobados por la Administración para su aplicación durante la duración del contrato, tomando como base el RD 1164/2001 y las ordenes ITC/688/2011 e ITC/3354/2010. 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.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la reclamante no acredita ni las condiciones contractuales ni la tarifa que tenía con anterioridad al período de facturación que reclama, ni las que tenía durante dicho período.

Tras lo cual y previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, al no quedar acreditado que las subidas en las facturas fueran debidas a una nueva contratación en 2022, sino a la revisión de los precios del contrato según los términos del mismo y comunicada según establece la normativa."

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 07 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: