



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10018.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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: Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, en noviembre Iberdrola cambió la tarifa de precios de su contrato sin notificarle nada al respecto ni informarle por haberle cambiado la compañía facturadora. Se cambió de un precio de 0,08 €/KWH a 0,34 €/KWH, además en los meses que más utilizan la calefacción. Dichas modificaciones, dichas modificaciones no fueron detectadas hasta que no le pasaron el cargo en marzo y desde entonces está esperando explicaciones. Acudió a un punto de atención y le cambiaron a [REDACTED] último recurso y le dieron una última factura hasta el 7 de marzo estimado y facturándole 513,53 euros. Del año pasado a este en el mismo periodo hay una diferencia de 534,73 euros. Solicita el re facturación de las últimas facturas a precio antiguo ya que en ningún momento notificaron apropiadamente los cambios y la realización de la última factura con el gasto real.

La parte reclamante añade que soy una viuda de setenta y siete años de edad que no entiende el móvil y menos el ordenador, el móvil lo utilizo solamente para llamar y que me llamen y para cualquier otra cosa dependo de mis hijos para añadir contactos o modificar teléfonos. Este año la factura del gas del mes de enero la estábamos esperando con miedo por lo que comentaban las noticias de la guerra de Ucrania y por lo tanto noticias sobre los carburantes, Fu jen varas ocasiones a la sucursal de Iberdrola en la calle Madrid número siete de Torrejón de Ardoz para solicitar la factura de este invierno y siempre me decían que había un problema informático y que no me podían mirar la factura ya que aún no había sido generada por ese fallo informático. De las veces que voy a hablar con Iberdrola me dicen de palabra que la próxima factura ascenderá a unos 400 euros así que la persona que está en la sucursal me sugiere pasarme a una tarifa regulada por lo que me cambio al día siguiente llevando conmigo la lectura real de mi contador. unos días después me llegan las dos facturas de Iberdrola y a partir de entonces me pongo en contacto con la oMIC por el importe de las mismas ya no solamente el hecho de que asciendan una a 400 y la otra casi a 500 euros sino que además es un coste aproximado cuando yo he dado una lectura real (y a día de hoy todavía no me han hecho esa factura) El día doce de julio de 2023

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

recibimos una respuesta de la OMIC que incluye un escrito de Iberdrola que explica que se me ha comunicado el cambio de tarifa mediante un correo electrónico a la cuenta: [REDACTED] [REDACTED] dcha. cuenta yo no tengo acceso porque yo no tengo e-mail todas las comunicaciones conmigo siempre han sido por carta.

La parte reclamada alega que con fecha 29/03/2023, recibimos reclamación de Dña. [REDACTED] a través de nuestros canales de Atención al Cliente por desacuerdo con el consumo facturado. Procedimos a contactar con la empresa distribuidora [REDACTED] el 05/04/2023, sin recibir respuesta por su parte. Dimos contestación al cliente con fecha 30/05/2023 indicando que se le daría respuesta desde la reclamación que había interpuesto posteriormente a través de la OMIC del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz. (Anexo 1) Con fecha 23/05/2023, recibimos reclamación del cliente a través de la OMIC del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz por desacuerdo con el precio aplicado. Dimos contestación a la OMIC con fecha 13/06/2023. (Anexo 2) Con fecha 29/06/2023, recibimos reclamación del cliente nuevamente a través de la OMIC del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz por el mismo motivo que la reclamación anterior. Dimos contestación a la OMIC con fecha 09/08/2023. (Anexo 3) Con motivo de la presente reclamación, les comunicamos que la empresa distribuidora nos ha proporcionado un nuevo dato de lectura de 18247 m3 con fecha 07/03/2023 para el contrato 1027374132. Por ello, hemos procedido a corregir los consumos afectados mediante la emisión de una factura rectificadora basada en esta nueva lectura del contador, la cual adjuntamos al presente escrito como Anexo 4. Por otro lado, les informamos de que hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato y hemos comprobado que el precio aplicado ha sido 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 como Anexo 5. En este sentido, les indicamos que el correo electrónico remitido a Dña. [REDACTED] fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" según se detalla a continuación: Por último, les indicamos que Dña. [REDACTED] tiene actualmente una deuda de 695,61 € en dicho contrato. 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.

La parte reclamante añade que la queja se ha solucionado en parte, ya que nos han modificado la factura del mes de enero- marzo con la cantidad que, de verdad, hemos consumido y por lo tanto hemos de pagar. Eso está resuelto. Pero el gran problema es que la empresa [REDACTED] cambio la tarifa sin informar al cliente y el cliente está obligado a pagar dicha subida sin protestar; La empresa [REDACTED] realizó un cambio de tarifa en Septiembre de 2022 sin notificarlo debidamente a la Sra. [REDACTED] La empresa no ha informado de dónde se ha sacado la cuenta de correo que aparece en su Anexo 2 y que tan amablemente nos han remitido porque la Sra. Fernández no tiene cuenta de correo, ya que tiene 78 años y ningún conocimiento informático. El día 16 de Noviembre de 2023 la Sra. [REDACTED] se ha enterado, por fin, de la tarifa que tiene con ustedes (por esa razón hace meses que se pasó a tarifa regulada), ya que, ha sido informada mediante correo certificado enviado por esta Junta de Arbitraje. Por favor me gustaría me indicaran cómo han obtenido la cuenta de correo Cod. cliente Cod. contrato Situación envío Fecha de envío 14890698 102',7374132 [REDACTED] Envío por email t6/09t22 3:39PM a la que dicen que mandaron la notificación de dicho cambio de tarifa. Porque vuelvo a subrayar [REDACTED] no tiene cuenta de correo electrónico, sino que cualquier comunicación que se le haga (como la facturación o notificaciones de modificación de consumo) fue realizada a través de correo ordinario desde el comienzo del contrato con [REDACTED] Ruego a la Junta de Arbitraje que solicite a Iberdrola que identifique de donde ha salido esta cuenta de correo, ya que, según la ley de tratamiento de datos personales puede que al realizar este escrito estemos incumpliendo la ley. Destinatario email, Además, hemos que recalcar que las facturas



Comunidad de Madrid

correspondientes a los meses de noviembre a enero y de enero a marzo se realizan, por problemas de facturación, y por eso "ambas" facturas se realizan a fecha 77 de marzo de 2023 (lo que conlleva que las modificaciones realizadas por [REDACTED], el cliente no se da cuenta hasta marzo). También hemos de velar que [la empresa [REDACTED] no es la primera vez que modifican la tarifas a sus clientes, por ejemplo, en la factura número [REDACTED] la tarifa de gas fue cambiada unilateralmente sin haberlo consultado con la Sra. [REDACTED], pero dicho cambio paro desapercibido porque el cambio fue muy pequeño. En el contrato enviado por [REDACTED] la Junta Arbitral la empresa comunica que los nuevos precios son de 0,336223 €/kwh mientras que en la factura 212211250102926296 hay varios precios como son c Del26109122 a130109122 0,0875693 €/wh Del 30109/22 al 21110122 al precio de 0,086988 €/kwh Del 21110122 al 17110122 al precio de 0,336223 €/kwh La Sra. [REDACTED] no sabe de dónde salen estos precios y la empresa Iberdrola en ningún momento se puso en contacto con ella Por otro lado subrayar que la empresa Iberdrola se ha puesto en contacto con la Sra. [REDACTED] para gestionar el impago de las facturas pendientes (cuando todavía estábamos en proceso de arbitraje con ellas) hasta en 2 ocasiones la Sra. [REDACTED] se comprometió a pagar la deuda y en esas dos ocasiones la empresa [REDACTED] ha "extraviado" dicho compromiso aunque ya se pagó la primera cuota (en ambos casos) de dicho plan de financiación sugerido por su empresa pero ahora habrá que modificar dicho acuerdo porque ya no se les debe el montante que me requerían sino el resultante de haber modificado la factura de Enero a Marzo. Me gustaría hacer notar que en las dos llamadas realizadas por Iberdrola a la Sra. [REDACTED] amenazaron a la señora con meterla en el RAI si no pagaba dicho montante. A continuación, relato los tres planes de pago de dichas lecturas: 1. En 25 de Julio de 2023; habla con Juan y le pide una cuota inicial de al menos el 30% de la deuda, es decir, 273€ y domiciliar el pago del resto a 10 meses (envían un enlace para pagar el importe de la cuota inicial). 2. En Septiembre; la cuota inicial es de 136,99€ y domiciliar el pago de 77,62 € mensuales; envían un enlace para pagar la cuota inicial y se realiza el pago de dicha cuota inicial; y tampoco pasaron la cuota mensual a principios de mes. 3. En Octubre, viendo que no pasan el cargo pactado la Sra. [REDACTED] verifica que el pago mensual no se realizó y vuelve a la sucursal de Iberdrola en Torrejón de Ardoz para hablar con su representante y ésta persona le dice que (según sus datos) la Sra. [REDACTED] no había comprometido a pagar ninguna mensualidad y que además no aparece el pago de la cuota inicial (según el banco es la propia empresa la que deniega ese pago y lo rechaza, ya que, después de realizar una domiciliación la empresa tiene 24 horas para verificar dichos datos y que [REDACTED] no hizo); así que le recomienda que vuelva a llamar por teléfono a [REDACTED] para realizar otro Plan de Pago; la Sra. [REDACTED] vuelve a llamar a [REDACTED] y a comprometerse de nuevo en otro Plan de pago donde la primera cuota será de 136,99€ (pagado mediante un enlace para pagar el importe de la cuota inicial (aportamos el comprobante de pago de dicha cuota)) y varias mensualidades de 77,62 €. A finales del mes de Octubre la Sra. [REDACTED] recibe (por correo ordinario) una carta verificando dicho plan de pago, pero en noviembre no se han cobrado el importe correspondiente a la mensualidad. La Sra. [REDACTED], en ningún momento, se ha negado a pagar, pero la empresa [REDACTED] en todo momento, lo único que ha hecho es obstaculizar la solución del problema. La Sra. [REDACTED] cada vez que ha tenido algún tipo de problema se ha molestado en ir a la sucursal de [REDACTED] sita en la calle Madrid número 7 de Torrejón de Ardoz y tratar el tema de cara a cara con la representante y la empresa Iberdrola cada vez que quiere ponerse en contacto con ella bien la llama por teléfono o bien le manda una carta por correo ordinario, pero en ningún momento le manda correos por internet. Hemos de señalar que cada vez que [REDACTED] ha querido contactar con la señora ha podido hacerlo mediante estas dos vías. Por favor, realicen las gestiones oportunas para que Iberdrola no pueda realizar estas operaciones con total inmunidad sobre las personas mayores, que no tienen nociones de informática.

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.



Comunidad de Madrid

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 acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, a la vista de las manifestaciones de la reclamante y reclamada y la documentación facilitada, la reclamante no reconoce que se le haya comunicado el cambio de tarifa ni reconoce el correo electrónico al que manifiesta la reclamada que se le ha comunicado, cuya dirección de correo electrónico no acredita que según contrato es el designado a efectos de comunicación, en consecuencia este Colegio Arbitral **acuerda refacturar por la empresa reclamada con acuerdo al contrato anterior**.

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.

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

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL