



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10607.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El pasado Junio de 2022 se pusieron en contacto conmigo para ofertarme una tarifa plana de 38€. Durante el proceso de contratación insistí sobre como funcionaba y me aclararon que revisaban los kw consumidos durante el año anterior y te ofertaban en función de esos kw, en concreto me hablaron de 3150 kw aproximadamente creo recordar, de la misma manera me indicaron que Iberdrola estaría vigilante para que si me pasaba de los kw que tenían previsto, avisarme y ajustarme la tarifa plana. Durante el proceso de contratación le insistí que si pasado 1 año habría algún tipo de ajuste y me indicaron que no. Durante el proceso de contratación no me especificaron ningún precio para el KW/H que se trataba de una tarifa plana.

Transcurrido un año [REDACTED] me reclama 560€ ya que me indican que la tarifa plana no era más que un adelanto del pago, lo cual no se corresponde con lo contratado en junio 2022.

El problema por lo que sale tanto sobrecoste es que me han ajustado el precio del KW para todo el consumo de este año a 0.27 ctms aproximadamente. Yo les reclamo que no pueden aplicarme ese coste para el total del consumo, sino únicamente para los KW que yo me haya sobrepasado sobre el máximo previsto en caso de que esto haya ocurrido.

Evidentemente si el precio del KW/H es de 0,27 todos los meses habré consumido por encima de 38€.

Por otro lado les indico que tras haber recibido comunicaciones intimidatorias sobre lo que ocurriría si no pagaba antes del 19/07/2023 he procedido a comenzar el pago fraccionado de los 560€

Pretensiones: que me aplique un cargo únicamente del consumo que haya excedido del previsto y no sobre todo el consumo anual.

Aporta grabación de llamada al servicio de atención al cliente.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Con fecha 02/06/2023 D. [REDACTED] interpuso reclamación por discrepancia con la modalidad de pago de cuota fija. Adjuntamos copia del escrito de contestación enviado. (Anexo 1)

Hemos revisado la documentación de que disponemos y, de acuerdo con la misma, la contratación de D. [REDACTED] de la cuota fija se ha realizado de forma correcta.

Tal y como se establece en las condiciones de pago mediante Cuota Fija mensual del contrato del Sr. [REDACTED] Pago mensual: [REDACTED] procederá a cargar mensualmente en la cuenta bancaria indicada por el Cliente en las Condiciones Particulares del Contrato de suministro, el importe de la cuota fija mensual vigente en cada momento.

Sin perjuicio de lo anterior, [REDACTED] emitirá la correspondiente factura de suministro que incluirá el precio de la energía consumida y de los servicios y otros conceptos que sean de aplicación, con la periodicidad indicada en el Contrato. El importe de dicha factura tendrá carácter informativo y será considerado cuando se proceda a la regularización de los pagos con el importe total de la facturación.

La aplicación de la modalidad de pago por cuota fija mensual no afecta al tipo de contrato, precio aplicable o frecuencia de lectura de los consumos, ni cualquier otra condición distinta prevista en el Contrato.

Importe de la cuota fija: El importe inicial de la cuota fija será el indicado en este documento y será actualizado semestralmente. Para su fijación se tomará como referencia la facturación del Cliente en el año anterior. En ausencia de facturación de referencia se procederá a estimar el importe considerando la tarifa y potencia contratada.

Actualización: El importe de la cuota fija de pago será revisado, al alza o la baja o a mantenerlo cada periodo de SEIS (6) MESES, teniendo en consideración la posible variación del patrón de consumo que fue tenido en consideración para la fijación del importe inicial o de sus sucesivas actualizaciones. El importe de la cuota fija de pago resultante de la actualización será comunicado al Cliente el cual podrá solicitar su cancelación en caso de desacuerdo.

Regularización: Anualmente se procederá a la regularización de los pagos efectuados con el importe de las facturas emitidas. Para ello en la cuota correspondiente al mes 12º desde su entrada en vigor o desde la anterior regularización, [REDACTED] procederá a indicar el saldo resultante.

Si el importe pagado supera al facturado [REDACTED] procederá a no cargar la cuota fija del mes 12º y a abonar al Cliente la diferencia salvo que no hubiera lectura real durante los últimos 80 días, en cuyo caso se compensará en la siguiente regularización.

Si el importe facturado supera a lo pagado y la diferencia supera en un 150% a la cuota fija mensual, la diferencia menos la cuota fija del mes doce, será cargada adicionalmente a la cuota fija mensual en la cuenta bancaria del Cliente de forma fraccionada en DOCE (12) mensualidades desde el mes 12º, salvo que se indique un cargo único. Si no supera en un 150% a la cuota fija mensual, se procederá a su cargo directamente como cuota fija del mes 12º."

Adjuntamos al presente escrito el Certificado de Comunicación Electrónica Contrato SMS, mediante el cual fue aceptada la contratación de una cuota fija mensual de 38€, junto con la copia del contrato enviado a D. [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Con fecha 18/06/2022 se envió carta informándole del cargo de la primer cuota, de 38 €, en la cual también se informaba de la revisión semestral de la cuota y de la regularización anual de la misma.

Con fecha 03/08/2022 se emitió la primera factura, en la cual se informaba nuevamente al Sr. Martín que la modalidad de pago que tenía era de Cuota Fija, por lo que se le cargaría la cuota acordada, indicando el importe de la factura a efectos informativos, el cual se tendría en cuenta en la próxima regularización, pudiendo consultar el saldo actual de su Cuota Fija en "Mi Área Cliente" o en la App de [REDACTED] (dicha información se incluyó en el resto de las facturas emitidas). Adjuntamos duplicado de la factura.

Con fecha 26/05/2023 se realizó la correspondiente regularización de la cuota fija, dando un importe a pagar de 560,21 €, dicho importe fue fraccionado en 12 mensualidades, siendo la primera de 46,73 €. Además, para ajustarnos a los niveles de gasto del cliente, actualizamos la cuota mensual de 38€ a 114€, tal y como le informamos, adjuntamos copia de la carta enviada al cliente.

La entidad bancaria de D. [REDACTED] procedió a la devolución del importe de la cuota de 46,73 €, adjuntamos copia del escrito enviado. El contrato de electricidad de referencia 0803111198 causó baja en [REDACTED] el 06/06/2023, tras recibir solicitud por parte de la empresa distribuidora [REDACTED], de cambio de comercializadora.

Por ello, con fecha 08/06/2023 se procedió a la rescisión de la modalidad de la cuota fija mensual, con la consiguiente regularización en el momento de la baja. Dicha regularización tuvo como resultado un saldo de 560,21 €. Adjuntamos copia de la regularización realizada.

A partir de dicha rescisión la facturación se realizó de la forma habitual emitiéndose la factura de fecha 09/06/2023 e importe 92,90 €.

Hemos revisado los cálculos de las regularizaciones y constatamos que éstos son correctos en base a los siguientes conceptos, que podrán comprobar en el documento que remitimos al cliente:

- ☐ Apartado "FACTURACIÓN": Suma de importes de las facturas reales.
- ☐ Apartado "RELACIÓN DE CUOTAS PAGADAS": Suma de los importes fijos mensuales satisfechos por el cliente.
- ☐ Apartado "TOTAL IMPORTE A REGULARIZAR": Diferencia entre los 2 conceptos anteriores.

Como pueden comprobar los importe a regularizar se obtienen de la diferencia entre la suma de los importes de las facturas que comprenden los periodos acogidos a la cuota fija menos la suma de los importes de las cuotas abonadas por D. [REDACTED]

Atendiendo la solicitud de D. [REDACTED] con fecha 15/07/2023 procedimos al aplazamiento del importe pendiente de pago de la regularización de la cuota fija, cuyo importe ascendía a 476,18 €, fraccionándolo en 11 importes de 39,68 € y uno de 39,70 €, a pagar el día 26 de cada mes durante 12 meses. Adjuntamos copia del plan de pagos realizado.

En base a lo anteriormente indicado no hemos detectado ninguna anomalía en los importes correspondientes a la modalidad de pago de cuota fija.

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

La **parte reclamante** aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando:

Entendiendo las explicaciones en este caso de [REDACTED] (en adelante [REDACTED] sobre la modalidad contratada, veo que no me dan explicación a lo que les indicaba de la reclamación que paso a resumir por puntos para intentar que quede más claro.

- En la llamada que recibí y donde firmé el contrato con [REDACTED] me indicaron que lo que estaba contratando era un montante de kw para consumir durante un año y que el importe de esos kw dividido entre las 12 mensualidades era 38 €. En ningún caso se me habló de un importe por kw consumido.
- En la llamada donde firmé el contrato se me indicó que a los 6 meses Iberdrola revisaría si el consumo estaba siendo más elevado de lo esperado y sería [REDACTED] la que de facto me llamaría y me indicaría la nueva cuota en función del nuevo patrón de consumo que había detectado entiendo que el patrón de consumo era el esperado porque no me llegaron a llamar.
- Una vez recibida las primeras facturas me puse en contacto con ustedes para indicarles que me estaban hablando de un importe y que luego ponía 38 € pagados y amablemente me indicaron que no debía de hacer caso a esa información y que era interna para Iberdrola con el fin de que se calculara más adelante la cuota que me propondrían a los 12 meses.
- [REDACTED] para calcular lo que supuestamente tengo que pagar en la regularización ha usado un precio kw elevadísimo para como estaba el mercado esto hace que evidentemente siempre te pases de la cuota por tanto me gustaría que me indicara como calcularon la cuota de 38€ que me ofrecieron y cuantos kw he consumido de más durante los 12 meses que estuve con Iberdrola respecto a los 12 meses anteriores que fueron lo que supuestamente utilizaron para calcular la cuota de 38€ que me ofrecieron.

Como ven mi alegación va ligada a que me he sentido estafado en las llamadas que he tenido con Iberdrola y donde se han tratado todos estos temas. Como consumidor lo que solicito a Iberdrola es que analice dichas llamadas y si es posible proporcione la transcripción y tome las medidas oportunas, ya sea devolverme el importe por falta de información o por información errónea o al menos que analice si es necesario revisar los procedimientos de venta telefónica para que no vuelva a producirse este tipo de “engaño” o mal entendido.

Adicional les indico que para no incurrir en un problema de impago y entendiendo la buena fe de Iberdrola he abonado el importe que me han solicitado mensualmente con el fin de cubrir la supuesta deuda que me solicitan, 476,16€, les indico que a fecha de hoy faltarían de pagar 4 cuotas por un importe 39,68 cada cuota.

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que consta en el expediente el contrato que refleja el precio del Término de Energía a 0,262430 €/Kwh, precio que es el aplicado en la factura aportada al expediente, que el reclamante pudo revisar y comprobar tanto el importe real cuantificado en la factura sobre la base del consumo realizado y del precio de la energía, como la cuota fija mensual, y en consecuencia podía tener conocimiento de la diferencia entre ambos importes que finalmente habría de regularizarse, y haber ejercido su derecho a cancelar el contrato de cuotas fijas en cualquier momento, tal y como se prevé en las condiciones del contrato.



Comunidad de Madrid

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 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.

Madrid, 18 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: