



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11235.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 17 de julio 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: El reclamante refiere que la factura [REDACTED] del 20/01/2023 muestra importe de 1.023,14 € (3.405,15 KW a coste efectivo de 0,300468 €/kw). Luego la factura [REDACTED] de 30/01/2023 presenta importe de 161,11(510,02 KWH a coste efectivo de 0,360154 €/Kwh). El total asciende a 1.184,25 €.

El reclamante refiere estar 100% convencido de que ha ocurrido un error, ya que realizó 3 o 4 veces el cálculo durante la llamada telefónica del comercial y nunca alcanzaba su consumo proyectado a esas cifras. Se realizó una llamada comercial en la que se ofreció el servicio y se grabó

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 solicita: "Disminución del importe a pagar de 1.184,25 € a 269,68 €, importe este último consistente con el precio ofrecido por teléfono de 0,07 €/Kwh. Adicionalmente solicito el acceso al audio de la llamada comercial. Y en el caso de que la Junta Arbitral de consumo decida en mi contra, solicito que se me permita fraccionar los pagos en intereses de ningún tipo.

En su escrito de 29 de noviembre de 2023 refiere: Durante llamada comercial con Iberdrola se me presentaron precios para su servicio de gas natural, pero luego en la práctica se observó una desviación considerable de más de 5 veces entre la oferta inicial y los términos finales del contrato y facturas. Esta discrepancia resultó en un aumento significativo en mi factura mensual de gas, pasando de 2,80 euros/día a 14,46 euros/día, un incremento de 5,16 veces. Como economista y consumidor responsable, realicé varias veces los cálculos con el comercial, obteniendo estimaciones de gastos mensuales que se alineaban con los de la compañía anterior y representaban un importe 80% inferior al finalmente facturado. Me comprometo a colaborar en la investigación y demostrar la discrepancia si Iberdrola comparte la totalidad de la llamada. Abajo el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

detalle de las facturas: Factura 1: Número: [REDACTED] Total: 1.023,14 € Período: 03/11/2022 - 13/01/2023 Factura 2: Número: [REDACTED] Total: 161,11 € Período: 13/01/2023 - 23/01/2023 y solicita: En virtud de la discrepancia substancial entre la oferta comercial inicial y los términos finales del contrato, así como las facturas emitidas por [REDACTED] solicito el acceso al audio *****COMPLETO***** de la llamada comercial en cuestión. Este material es esencial para respaldar mi reclamación y facilitará una evaluación justa por parte del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO. Adicionalmente, debido a la limitada accesibilidad del soporte físico proporcionado, solicito que el audio *****COMPLETO***** sea suministrado electrónicamente, ya sea a través de correo electrónico o en un dispositivo de almacenamiento USB (pendrive), para garantizar una revisión eficiente y adecuada del material. Agradezco de antemano la atención a esta solicitud y la colaboración en la búsqueda de una resolución justa en este asunto.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: Hemos revisado las condiciones recogidas en el contrato de D. [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que hemos aplicado es correcto.

Así mismo, con fecha 31/12/2022, se produjo una variación de precios 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 D. [REDACTED]

En el cual se informa lo siguiente: *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.*

En cualquier caso, remitimos la grabación tomada durante el proceso de contratación para que sirva a los efectos oportunos. Dicha grabación la remitimos a través de certificado administrativo a la dirección C/ RAMÍREZ DE PRADO, 5 - 28045 MADRID, dado que no es posible remitirla a través de la sede electrónica.

Finalmente, les informamos que hemos revisado la situación del contrato de gas de D. [REDACTED] con referencia [REDACTED] y hemos comprobado que mantiene, actualmente, una deuda por importe de 1.184,25 €

En su escrito de 16 de febrero de 2024 refiere: Tal y como les comunicamos en nuestra contestación de fecha 27/10/2023, hemos revisado las condiciones recogidas en el contrato de D. [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que hemos aplicado es correcto. En cualquier caso, les volvemos a remitimos la grabación tomada durante el proceso de contratación para que sirva a los efectos oportunos.

De la documentación y grabación aportada al expediente, se puede constatar, que se informa hasta en dos ocasiones del importe que se le va a facturar tanto en el término fijo como en el variable (minutos 4:27 y 23:10 de la grabación).

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante al quedar acreditado que el precio facturado es el acorde al contratado.

Así mismo, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante con respecto al pago aplazado, pudiendo realizarse el mismo, en 12 mensualidades el importe reclamado por la mercantil (1.184,25 €), haciendo un importe a abonar al mes de 98,68 €. Siempre y

ARBORS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

cuando a fecha de notificación de este Laudo no haya sido abonada la deuda por reclamante.

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.

Madrid, 17 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]