



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12742.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 03 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público y arbitro acreditado a propuesta de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[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.

[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 solicitud de arbitraje que puede resumirse en la disconformidad con las facturas de gas que la empresa [REDACTED] le remite a partir de marzo de 2023 por aplicar una subida que considera no le han comunicado previamente y por lo tanto no le ha dado tiempo a buscar otra empresa comercializadora con una tarifa más conveniente. Solicita se aplique la tarifa anterior a todo el consumo y se le permita cambiar de compañía. Aporta ya con la reclamación la factura de fecha 31 enero de 2023 en la que todavía se ha aplicado la tarifa anterior y que es por importe 629,75 euros, así mismo aporta la factura donde ha apreciado el cambio de tarifa que es la Número 21230328010387624, por importe 964,61 euros, fecha de emisión de factura 28 de marzo de 2023, por lecturas reales desde 25 enero de 2023 al 23 marzo de 2023 (número de contrato 1021172203).

La **empresa reclamada** formula por escrito las siguientes alegaciones: “. Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que le venimos aplicando es correcto. En concreto, la variación de precio que indica [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. En este sentido, les indicamos que el correo electrónico remitido a [REDACTED] fue correctamente enviado mediante tecnología “Protocolo de Comunicación SMTP” según se detalla a continuación: inserta pantallazo de su aplicación de correo. Les comunicamos que la citada cuenta de correo electrónico es la que [REDACTED] tenía habilitada para el envío de facturas. Por tanto, les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a D. [REDACTED] de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, el cual indica que el cliente debe ser notificado 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. Iberdrola está adherida al Sistema Arbitral de Consumo salvo para los asuntos que son competencia exclusiva de la Distribuidora. Si no está de acuerdo con la resolución que le ofrecemos y no es un tema exclusivo de la Distribuidora, [REDACTED] podrá dirigirse a la Junta Arbitral de su comunidad autónoma para tramitar su reclamación por esta vía.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Los asuntos de competencia exclusiva de la Distribuidora son, con carácter general, los relativos a los equipos de medida, las lecturas del contador y la calidad de suministro.”

La **parte reclamante** presenta nuevo escrito en respuesta a las alegaciones de Iberdrola a la reclamación presentada y en resumen manifiesta : “... veo que, aparte de ser claramente una plantilla preparada de antemano para poder responder eficientemente a lo que con toda seguridad está siendo una avalancha de reclamaciones similares, se escudan en haber aplicado correctamente lo estipulado en el “artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos”, en el que se trata la correcta comunicación que debe mantenerse con los clientes de suministros en situaciones tan graves como esta: “Los consumidores tendrán los siguientes derechos: 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. Me parece totalmente inaceptable que un simple correo electrónico generado de forma automática, por lo visto sin solicitud de confirmación de lectura y que, además, como es lógico y previsible hoy en día, llegará enterrado entre una miríada de correos de toda índole (incluidos los de esta misma empresa, la cual genera una cantidad tal de comunicaciones automáticas que acaba activando el sistema de detección de spam del servidor de correo), pueda considerarse un medio adecuado para comunicar a un cliente una subida de precio del 100% en el siguiente ciclo de facturación. En la prueba aportada por Iberdrola no puede verse por cierto el asunto con el que titulan esta comunicación. Les ruego encarecidamente les soliciten que aporten el texto completo del correo electrónico, para al menos entender cómo anuncian a sus clientes una información tan relevante como esta y si en esto se ajustan también al espíritu del mencionado artículo 57 bis f). En cualquier caso, repito nuevamente que no es aceptable ni defendible su justificación. Una subida tan radical de precio, que por lógica supondrá un perjuicio económico grave para sus clientes, debe comunicarse por un canal apropiado, que garantice la correcta recepción de la información y la posibilidad real de reacción por parte del consumidor (por ejemplo, un correo certificado o una llamada telefónica desde el departamento de atención al cliente llegado el caso).

Iberdrola aplica una subida del precio del gas superior al 100% en la factura del 28 de marzo de 2023, pasando de 0,100027 €/kWh a 0,215657 €/kWh sin haber realizado una comunicación fehaciente que nos hubiese permitido tomar alguna decisión al respecto para proteger nuestros intereses...”

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.

La empresa **reclamada comparece por escrito a la audiencia y** se reitera en sus anteriores alegaciones y añade, entre otros aspectos los siguiente:” ...Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1021172203 de [REDACTED] el cual se encuentra actualmente de baja, y hemos comprobado que el precio que le veníamos aplicando es correcto. En concreto, la variación de precio que indica [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 ...//...En el caso objeto del presente escrito, consta de forma inequívoca que con fecha 16/12/2022 se envió comunicación a [REDACTED] a la dirección de correo electrónico asociada a su contrato informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro de gas a partir del 29/01/2023. Tal y como consta en dicha comunicación, se incluye



Comunidad de Madrid

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.

Finalmente, les informamos que hemos revisado la situación del contrato de gas de [REDACTED], con referencia 1021172203, y hemos comprobado que mantiene, actualmente, una deuda por importe de 2.232,03 €.

La **parte reclamante** comparece a la audiencia por escrito alegando, en resumen, lo siguiente: "... el último escrito redactado por la parte reclamada es una simple reiteración del enviado anteriormente, en la que nuevamente [REDACTED] considera que cumple con su obligación de "avisar debidamente y de forma transparente" de una subida de precios superior al 100% con la simple emisión de un correo electrónico automático más, enviado entre la avalancha de comunicaciones habitual -una media de tres o cuatro correos por semana-, por lo que se hace prácticamente imposible estar al tanto de cada nueva comunicación. Pero aún es más grave que este correo electrónico en concreto se emita con un título que claramente trata de ocultar el objeto principal de la comunicación: una subida salvaje de la tarifa. Si no tuvieran afán de confundir a sus clientes, ¿por qué titularía [REDACTED] el correo "Información del contrato de gas 1021172203" en lugar de un simple y directo "Aviso de subida de tarifa"? Reclama 2.232,03 €."

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

Revisada la documentación aportada se considera que en este caso, la empresa reclamada [REDACTED] no ha acreditado adecuadamente en este procedimiento arbitral el cumplimiento de lo previsto en el artículo 57bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos ni que la comunicación que aporta el reclamado e indican haber enviado por correo electrónico al reclamante al menos con un mes de antelación a la fecha prevista para el cambio de tarifas e informando también sobre el derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso de modificación. Finalmente manifiestan que han comprobado que el reclamante ya está de baja en esa comercializadora y mantiene una deuda por importe de 2.232,03 €. (No indica la fecha de baja de este cliente y las facturas que adeuda)

Por otro lado, se aprecia que cuando el consumidor [REDACTED] una vez recibida la factura con fecha de emisión 28 de marzo de 2023, por lecturas reales desde 25 enero de 2023 al 23 marzo de 2023 por importe 964,61 euros, tras haber planteado las quejas oportunas ante la empresa y luego antes los organismos de consumidor, ya era plenamente consciente de las nuevas tarifas, por lo que si no eran conforme con la nuevas tarifas ofertadas debería de haberse portado diligentemente y lo antes posible a otra empresa comercializadora cuyas tarifas le resultaran más convenientes (El consumidor no indica la fecha en que se ha dado de baja en [REDACTED] ni que facturas o recibos ha pagado y cuales ha devuelto) .

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la solicitud de arbitraje de [REDACTED], de tal manera que [REDACTED] deberá recalcular, la factura número 21230328010387624, Fecha de emisión de factura 28 de marzo de 2023, por lecturas reales desde 25 enero de 2023 al 23 marzo de 2023 e importe 964,61 de tal manera que se cobren a las tarifas anteriores a la subida, es decir todo el consumo de esta factura debe facturarse a término fijo a 20,62 euros y variable de 0,10 euros kWh más los impuestos y peajes que correspondan.



Comunidad de Madrid

Si la mencionada factura Número 21230328010387624, ya hubieran sido pagadas en su totalidad por el consumidor, la empresa reclamada podrá efectuar el recalcule de la forma que considere más oportuna, si bien sería suficiente con que haga el recalcule y reintegre la diferencia entre lo ya cobrado y la suma de las cantidades resultantes tras el recalcule con los precios anteriores a la subida pero explicando detallada y debidamente por escrito a la parte reclamante como ha efectuado el recalcule.

Si la menciona factura de fecha 23 marzo de 2023 no ha sido pagada por el consumidor, la empresa deberá recalcular con las tarifas anteriores y emitirla de nuevo con el nuevo importe y ser enviada al consumidor para su pago, Esta factura es la única que debe ser recalculada con las tarifas anteriores a la subida por lo que el resto de facturas que estén impagadas, deberán ser remitirlas como duplicados al consumidor que deberá pagarlas, si bien la empresa reclamada deberá remitir junto a las facturas que reclame una explicación clara de los periodos o fechas, importes y tarifas aplicadas sobre las facturas que reclame .

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: