



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12800.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 18 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

████████████████████, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

████████████████████, 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.

████████████████████, 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 arbitrajes presentada por ██████████ en relación a las facturas emitidas por ██████████ respecto del suministro de gas ubicado en la calle ██████████ VILLANUEVA DEL PARDILLO y que puede resumirse en : "...disconformidad con las facturas 21221228010354916, 21230306010281375 y 21230328010383960 emitidas, con fechas 28/12/2022, 06/03/2023 y 28/03/2023, por importes de 322,07€, 861,26€ y 322,85€, respectivamente. Que, con fecha 28/12/2022, la comercializadora reclamada me emite la factura 21221228010354916, por importe de 322,07€, donde observo que tanto para el término fijo como para la energía consumida Iberdrola aplica una modificación de precios a partir del periodo 23/11/2022 (modificación de condiciones económicas no informadas), pasando a ser los precios con respecto al termino fijo de 11,23€/mes a 11,18€/mes y el termino de energía consumida de 0,053327€/kWh a 0,212823€/kWh. Para los consumos de 2023 fueron: termino fijo 11,94€/mes y energía consumida 0,227295€/kWh. Nuevos precios que me aplica por ██████████ en las dos facturas posteriores emitidas en el mes de marzo. Que esta modificación de precios no fue me fue notificada de forma fehaciente incumpliendo con ello la obligación de información de modificación de las condiciones del contrato como se establece en la normativa y, por consiguiente, impidiéndome ejercer mi derecho a resolver el contrato. Reclamé estos hechos a la compañía abriéndose en ██████████ la reclamación nº603283600. ██████████ resolvió la reclamación manifestando que, con 14/10/2022, me remitió un correo electrónico advirtiéndome del cambio de condiciones, limitándose Iberdrola a remitirme un duplicado en el mes de mayo de 2023 de la carta de renovación. Que revisada mi cuenta de correo no me consta haber recibido ninguna notificación de la mercantil en esa fecha ni ningún otro tipo de comunicación como SMS, etc. Entiendo que es ██████████ la que ostenta la carga de la prueba, por lo que para quede demostrado que se remitió el correo electrónico con la modificación de precios en la fecha indicada se debería adjuntar prueba del envío. Requerimiento que ya les he efectuado en multitud de ocasiones, sin que, a fecha de hoy, ██████████ haya aportado prueba. Ante esa falta de prueba proceder a dar orden de devolución de las facturas 21230306010281375 y 21230328010383960. Por otro lado, respecto de la factura 21230328010383960, cabe señalar que ██████████ emite una facturación con estimación de consumo de 107 m3 para un periodo que no llega ni a un mes de consumo. Factura que fue rectificada por la factura 21230626090000960, emitida por ██████████, con fecha 26/06/2023, por importe de 322,85€. Tras el estudio de esta factura rectificativa se observa que la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

mercantil indica un consumo de 149 m3 consumidos entre el 21/02/2023 al 13/03/2023. Siendo la lectura real de contador a 13/03/2023 de 10.383 m3. La cantidad factura no es correcta, Reclamé estos hechos a la compañía abriéndose en [REDACTED] DOS reclamaciones nº603283600 y 459325600. Pretensiones del reclamante: REFACTURAR las facturas 21221228010354916, 21230306010281375 y 21230328010383960 conforme al precio pactado anterior a la modificación del contrato, esto es, a 0,053327€/kWh por energía consumida y 11,23€/mes, por termino fijo al no quedar probado que se notificara la modificación de precios y REINTEGRANDO lo facturados de más. Y RECTIFICAR la factura 21230328010383960 y 21230626090000960, y facturar conforme a lectura real del equipo de medida y REINTEGRAR, en su caso, lo que haya podido cobrar en demasía.

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 parte reclamando [REDACTED] comparece por escrito y alega:” ... En contestación a su escrito con fecha 18/06/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos notifican señalamiento de Audiencia el día 03 de septiembre de 2024, en relación a la reclamación presentada por [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en [REDACTED] VILLANUEVA DEL PARDILLO, les informamos de lo siguiente. Tal y como les comunicamos en nuestra contestación de fecha 08/01/2024, hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que veníamos aplicando era 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. Según se detalla a continuación, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por [REDACTED] mediante el procedimiento estandarizado de envío ordinario de correos electrónicos “Protocolo de Comunicación SMTP”. La herramienta CCM (Customer Comunicación 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 [REDACTED] de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos...”.

La parte reclamante comparece por escrito manifestando que NO está de acuerdo con lo alegado por la compañía [REDACTED] y en resumen manifiesta: ...” Primero: [REDACTED] manifiesta que la comunicación de modificación de precios fue enviada correctamente mediante comunicación SMPT y visualizado. Sobre ese respecto, en primer lugar, quiero indicar que, si yo hubiera recibido esa comunicación donde se informa de una subida del precio de casi un 400% a lo que venía pagando, automáticamente me cambio de compañía como hice cuando se me giró la primera factura con todo el periodo facturado con las nuevas tarifas; donde se apreciaba un montante que nunca antes había pagado. Esto llamó mi atención, y fue cuando revisé la factura detenidamente y descubrí las nuevas tarifas nunca notificadas. Por otro lado, la única forma que tengo para probar que yo no recibí la notificación es aportar a esta junta arbitral pantallazo de los correos recibidos el día 13/10/2022 y el 15/10/2022. Entendiendo que también a mí se me tiene que



Comunidad de Madrid

conceder el beneficio de la duda que se pudiera dar a la empresa. Asimismo, quiero insistir que cuando recibí la factura con los nuevos precios inmediatamente contacté con el dpto de atención al cliente de [REDACTED], desde donde me indicaron unas veces que la modificación de precios se había enviado por correo postal ordinario y otras por correo electrónico. Además, en esas conversaciones con atención al cliente solicité al personal de [REDACTED] que me reenviaran el correo remitido en esa fecha, negándose a ello. Lo que sí conseguí después de varias arduas reclamaciones, decenas de llamadas a atención al cliente desde feb-2023 a mayo-2023, es que el día 03/05/2022 me enviaran un mail con la carta de renovación adjunta. Aporto el pantallazo de estos mails, y la carta de renovación (que supuestamente me habían enviado el 14/10/2022) donde arriba a la izquierda indican que me la envían el 03/05/2023. Segundo: Finalmente, quiero recordar a esta junta arbitral que mi solicitud de arbitraje también se incluía otro punto que era mi desacuerdo con la factura 21230328010383960, por la estimación de consumo que me hace Iberdrola para un periodo que no llega ni a un mes de consumo, y que como aporté en mi anterior comunicación hay un periodo que me factura [REDACTED] y [REDACTED] siendo esta segunda compañía la que a priori tenía contratado para el periodo facturado. Sin embargo, [REDACTED] no dice nada de ello en la respuesta a esta junta arbitral..."

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo la siguiente RESOLUCIÓN: Suspender la emisión de Laudo, acordando la práctica de pruebas consistentes en requerir a ambas partes determinada información y documentación que este órgano arbitral considera necesaria para resolver el litigio adecuadamente: Suspender la emisión de Laudo, acordando la práctica de pruebas consistentes en requerir a ambas partes determinada información y documentación que este órgano arbitral considera necesaria para resolver el litigio adecuadamente:

A la parte reclamada, [REDACTED] se le requiere: 1) Aclare los conceptos cobrados la facturas 21230328010383960 y 21230626090000960 emitidas a este cliente antes de contratar con otra comercializadora, indique si ha facturado por estimación de consumo o por consumo real y si posteriormente ya se han regularizado por consumo real .indicando cual era le lectura de consumo real la fecha de portabilidad o baja del contrato , remitiendo copia de las facturas y en su caso de la regularización, ya que el reclamante indica que al haberse portado a otra comercializadora le están facturando el mismo consumo por duplicado. 2) Manifieste y acredite, las diversas cuestiones que se indica seguidamente: Desde que correo han enviado el correo electrónico al consumidor reclamante, cuál era el asunto concreto que figuraba como motivo del correo electrónico en cuestión y en la medida que sea posible, las pruebas o documentación que acredite el referido envió, la recepción y/o la apertura del correo electrónico. Además, se solicita que aclare cuál es el tratamiento que hacen o como detecta cuando el usuario disponga de controles anti-spam o antivirus y si dispone de un servicio de terceros que permita respecto de un envío a un correo electrónico concreto, certificar el contenido, asociándolo con una marca temporal, de una web, de un documento, y de un email.

A la parte reclamante, [REDACTED] se le requiere: 1) Aclare y presente copia de las facturas que acrediten la supuesta duplicidad de cobros en las facturas 21230328010383960 y 21230626090000960 en la facturación por parte de [REDACTED] y luego por [REDACTED] y en su caso indique si ha reclamado a la segunda comercializadora y la respuesta dada por dicha empresa. 2) Si fuera posible (y principalmente para aportar más claridad sobre la práctica de este tipo de notificación electrónicas) obtener una copia de su proveedor de internet (o empresa que preste el servidor de correo electrónico o similar) que facilite una copia o relación de los mensajes originales recibidos en su correo electrónico que soporte el pantallazo que nos ha facilitado de los correos recibidos el día 13/10/2022 y el 15/10/2022.

El plazo para presentar la información y documentación requerida es de 10 días desde la recepción de esta resolución, transcurrido este plazo, el órgano arbitral resolverá con la información y pruebas que disponga. Vistas las circunstancias se prorroga el plazo para la emisión del Laudo Arbitral.

Comunidad de Madrid

El resultado de estas pruebas solicitadas por el órgano arbitral es el siguiente:

La parte reclamante comparece por escrito en fecha 19/09/2024 y aporta las facturas solicitadas si bien no presenta, por motivos que alega, la prueba informática relativa a los mensajes recibidos o no en la bandeja de entrada de su correo electrónico.

La parte reclamada comparece por escrito de fecha 01 /10/2024 y no facilita la información requerida y manifiesta, en resumen, lo siguiente. ", En contestación a su escrito con fecha 13/09/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en [REDACTED] [REDACTED] VILLANUEVA DEL PARDILLO, les informamos de lo siguiente. Su requerimiento está siendo analizada con los servicios afectados, esperando poder trasladarles respuesta en el menor plazo posible. Por todo lo anteriormente expuesto, solicitamos a esta delegación ampliación de plazo para remitir la respuesta correspondiente. Para cualquier consulta que deseen formularnos sobre este asunto rogamos nos faciliten la referencia que les hemos asignado y que figura en el encabezamiento de este escrito. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos que tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos..."

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, considerando que el plazo concedido para que las partes aportaran las pruebas solicitadas era de 10 días y los árbitros han esperado más de un mes, han acordado resolver ya con la documentación que a fecha de hoy obre en su poder y por ello han considerado que no ha quedado acreditado en este procedimiento arbitral que se haya facilitado al consumidor una información previa, clara y veraz previa a la renovación de los contratos de gas, en concreto, lo recogido en el art. 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos por lo que el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la solicitud de arbitraje de [REDACTED] de tal manera que [REDACTED] deberá recalcular las facturas números 21221228010354916, 21230306010281375 y 21230328010383960 emitidas, con fechas 2/10/2022, 06/03/2023 y 28/03/2023, respectivamente, relativas a los consumos efectuados entre las fechas 21/10/2022 (lectura inicial 9615 m3) hasta el 13/03/2023 (lectura final 10341 m3, que es la lectura tomada como inicial por la siguiente empresa comercializadora), de tal manera que se cobren a las siguientes tarifas: termino fijo a 11,23 euros mes y variable a 0,53324 euros/ kWh más impuestos y peajes que correspondan.

Respecto a la factura rectificativa y sustitutiva nº 21230626090000960, emitida por Iberdrola, con fecha 26/06/2023, por importe de 322,85€ debe ser anulada y si se ha cobrado, devolver su importe, ya que al parecer se han cobrado simultáneamente la factura inicial de fecha 28 de marzo de 2023 (que es la que se considera correcta por este órgano arbitral y su sustitutiva de fecha 26 de junio de 2023)

Si las facturas iniciales ya hubieran sido pagadas en su totalidad por el consumidor, como parece ser el caso, la empresa reclamada podrá efectuar el recalcule de la forma que considere más oportuna, siendo suficiente con que haga el citado recalcule, lo explique detallada y debidamente por escrito a la parte reclamante y reintegre la diferencia entre los cobrado y las cantidades resultantes de aplicar las tarifas anteriores a las facturas del periodo reclamado.

Si la empresa ya hubiera efectuado algún reintegro o rectificación deberá tenerse en cuenta para el recalcule solicitado.



Comunidad de Madrid

Si las facturas no hubieran sido pagadas por la parte reclamante o hubieran sido devueltas, la empresa deberá además de recalcularlas según las tarifas anteriores, emitir y enviar de nuevo al cliente las facturas correspondientes al periodo indicado para que así sean pagadas.

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, 18 de octubre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL
Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]