

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13686.4/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 09 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 reclamación que puede resumirse en los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

“Al parecer, no prestaron la debida atención a la reclamación porque en diferentes llamadas se indica que no había recibido la notificación del alza de la tarifa. Claro que después admitieron que tenían mal escrito el email. Dejé mi email a disposición con la respectiva reclamación. Y me siguen respondiendo lo mismo que dejaron una notificación, pero lo real es que fue a otro mail, por lo que mi reclamación es que no fui informado oportunamente”.

Solicita que revisen su petición y que le reintegren la diferencia de valor pagado en las facturas desde el alza de precios, ya que no fue informado oportunamente. Y le tuvieron de llamada en llamada hasta que se dieron cuenta de que habían anotado mal el correo y nunca recibió una llamada ni mensaje de texto y contaba con ellos.

En enero de 2023 recibe una factura por 406,14 € cuando el consumo venía siendo de 60/75 € bimensual. Le indican que era porque eran lecturas estimadas. Información que no cuadra con la información que tiene el casero e inquilino de que los anteriores inquilinos habían dejado al día las facturas con consumos reales. El casero aporta las facturas anteriores con consumos reales y [REDACTED] indica que puede ser que hubiera una falla en el contador y que se comunicara con [REDACTED]. Contacta con [REDACTED] y al verificar con ellos las facturas se dan cuenta de un incremento del coste del kWh. Reclama a [REDACTED] este incremento sin previo aviso. [REDACTED] alega haber mandado un correo electrónico que ni al inquilino ni al casero les consta haber recibido. Para evitar seguir recibiendo facturas con sobrecoste, cambian de compañía.

Comunidad de Madrid

Para el mes de enero de 2023 se le domicilió en su cuenta bancaria un valor de 406,14 € por el servicio de gas natural con [REDACTED], que le pareció totalmente exagerado, por lo que llamó a la compañía para realizar una reclamación. Tenía un servicio con [REDACTED] de suministro de gas natural desde inicios del mes de septiembre de 2022 que se llevó a cabo por medio de un cambio de titular en el que inicialmente pagaba una factura alrededor de 45 € correspondiente a dos meses. El casero le indica que ha sido el precio que normalmente les llegaba anteriormente y en los meses de mayor consumo en invierno, entre 60 y 75 € bimensual. Recibió como respuesta de [REDACTED] que no había ningún error, ya que las facturas anteriores se habían generado por un valor estimado de consumo y no por el real, y en esta última estaban cobrando la diferencia del consumo que se había dejado de pagar anteriormente. Aprovechó para pedir que enviaran las facturas a su email, ya que hasta la fecha no había recibido ninguna factura ni por correo ni física y así tener claridad de lo que contestaban a la reclamación. Al facilitarles el email le dijeron que tenía el mail mal escrito, por este motivo, nunca le habían llegado comunicaciones de ellos por esta vía.

Tuvo problemas con el casero porque le discutía que no tenía por qué pagar el consumo de facturas anteriores que correspondían a los anteriores inquilinos. Él le indicaba que había dejado al día en pagos con lecturas reales y no estimadas, como indicaba [REDACTED] y le proporcionó las facturas anteriores donde aparece que la lectura es real y no estimada. Y también además de haberles facilitado siempre las lecturas mediante la aplicación móvil de lecturas de consumo de gas. Procedió a llamar nuevamente a [REDACTED] para presentar nuevamente una reclamación. Le indican que la información que le brindaban era correcta y que posiblemente hubiese un fallo en el contador y si no estaba conforme debía comunicarse con la distribuidora [REDACTED].

Procedió a llamar a la distribuidora. Ellos validan las lecturas que les habían facilitado anteriormente por la app, verifican que están en orden y se dan cuenta de que el inconveniente radica en que hubo un incremento en el precio del kwh, que pasó de 0,0699 kwh a 0,308605 a partir del 4 de octubre de 2022.

Procedió nuevamente a reclamar a [REDACTED] acerca del cambio exagerado de tarifa de 0,0699 €/kwh a 0,308605 €/kwh sin previo aviso, por que no le había llegado dicha notificación de incremento. Y la respuesta es que ellos sí enviaron un mail indicando que se había terminado un contrato y le habían iniciado otro con una nueva tarifa.

Para evitar que siguiera corriendo el consumo y no llegar a otra factura más por este valor, decidieron cambiarse de compañía. Les dieron una última factura por un valor de 75,96 € correspondiente a tan solo 17 días, por la que también deseo reclamar.

Debido a todo esto y por las reiteradas faltas en la información, y a no querer reconocer el error que tuvieron ellos al no avisarle para poder tomar una decisión en un momento oportuno respecto al alza exagerada de la tarifa, llamó en varias ocasiones y no le brindaban la información correcta hasta que habló con la distribuidora. Le parece un precio excesivo pasar de 0,0699 €/kwh a 0,308605 €/kwh. Su intención ha sido pagar la factura, pero con el precio justo y racional que se había pactado en un inicio cuando se realizó el cambio de titular en el contrato o, en su defecto, un precio razonable. Solicita: Que no se inicie acción judicial ni se envíe al área de morosos; que le sea devuelta la parte proporcional de 0,308605 que le facturaron a 0,0699, ya que fue un consumidor no informado del alta del precio. Solicita que se le reconozca todo el tiempo que le hicieron perder con información errónea”.

En escrito de 9.11.23, el consumidor se reitera en que:

“En dicha información ingresaron de forma errada en el sistema el correo que fue el único medio por donde supuestamente brindaron la información (el email errado que tenían en el sistema fue [REDACTED] y el que brindé para la información y el que es correcto es [REDACTED]) no llegando a recibirse debido a ello. Luego de varias llamadas en las que no me daban respuesta con claridad de la subida tan

Comunidad de Madrid

exagerada del precio, decidí llamar a la distribuidora y me indican que me habían incrementado el valor del kwh, a lo cual procedí a llamar nuevamente a [REDACTED] y allí apenas fue cuando me indicaron que tenían el email mal escrito”.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

El contrato de gas ha estado activo con esta comercializadora desde el 20 de septiembre de 2022, fecha en que se realizó el cambio de nombre, hasta el 31 de enero de 2023, fecha en que recibimos la baja por cambio de comercializadora. Le informamos que tras recibir la correspondiente documentación, se realizaron unas gestiones pertinentes para activar su contrato de gas bajo las mismas condiciones anteriores, realizándose el cambio de titularidad el pasado 30 de septiembre, le remitimos la comunicación correspondiente a la renovación de los precios de su contrato de gas enviado por correo electrónico. En la comunicación se informa de forma transparente, comprensible y directa a los nuevos precios que se aplicarán al contrato hasta la siguiente renovación.

En escrito de 31.10.23 la reclamada se reitera en sus argumentaciones:

“El pasado 30 de septiembre, le remitimos la comunicación correspondiente a la renovación de los precios de su contrato de gas enviado por correo electrónico. En la comunicación se informa de forma transparente, comprensible y directa de los nuevos precios que se aplicarán al contrato hasta la siguiente renovación”.

(El Colegio aprecia que el mail que aparece en el pantallazo de la tarea es [REDACTED]).

La comunicación de renovación fue remitida al correo electrónico que nos facilitó durante la gestión de cambio de titularidad del punto de suministro realizado el pasado 20 de septiembre de 2022. La facturación emitida por parte de [REDACTED] es correcta, realizada en base a las condiciones pactadas del contrato y su correspondiente renovación. Por ello le confirmamos que no procede de la refacturación”.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

- Se aporta la factura de 9.11.22 a 13.01.23 por importe de 406,14 €. El consumo es de 1168 kwh y se factura a precio de 0,308605, partiendo de una lectura estimada el 8 de noviembre a una lectura real el 13 de enero.
- Se aporta la factura de 14.01.23 a 31.01.23 por importe de 75,96 €. Con un consumo real de 212 kwh facturados a 0,308605 €/kwh.
- Se aporta la factura anterior de 20.09.22 a 8.11.22 por un importe de 45,65 € y un consumo de 106 kwh. A partir del 4.10.22 el kilovatio ya se factura a 0,308605 (77 kwh consumidos). Y se trata de una lectura estimada.
- Se aportan facturas de la titular anterior, del período de 11.05.22 a 5.07.22, con consumo de 105 kwh a precio de 0,0699 €/kwh, por importe de 49,25 €.
- Se aporta la solicitud de cambio de titular de fecha 28 de julio de 2022. Se activa el contrato con el consumidor a fecha 20 de septiembre de 2022.
- La comercializadora aporta la comunicación enviada con fecha septiembre de 2022 (sin indicar día exacto). En ella se indica que “los nuevos precios sin impuestos que se aplicarán a partir del 4 de octubre de 2022, son término fijo: 6,70 €/mes y término



Comunidad de Madrid

variable: 0,309890 €/kwh; en base a estos precios, el coste estimado de tu consumo de gas el próximo año con nosotros es de 1.117 €".

- Las tres facturas están abonadas.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

El cambio de titularidad en el contrato se solicita el 28 de julio de 2022, pero no se activa el contrato a nombre del reclamante hasta el 20 de septiembre de 2022.

La comercializadora indica que el 30 de septiembre envía el correo electrónico de renovación, (y lo hace a un correo erróneo, no al del consumidor) y la aplicación de los precios se comienza a aplicar el 4 de octubre de 2022.

Incluso aunque el mail se hubiese enviado a la dirección correcta, esta comunicación de renovación de precios no ha cumplido con el plazo previsto en el art. 57 bis LSH (Ley 34/1998) que establece que los consumidores tienen derecho a:

*"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**".*

La comunicación se realizó cuatro días antes de la entrada en vigor de los nuevos precios aplicables, y además se efectuó a un mail erróneo, por lo que en ningún caso el consumidor pudo tener conocimiento del contenido con carácter previo a la aplicación de la renovación y se incumplió flagrantemente el plazo previsto en la Ley del Sector de Hidrocarburos. Ello implica la ESTIMACIÓN de la pretensión del consumidor de que se refacturen los consumos al precio anterior.

En este sentido, debemos revisar las facturas, para determinar la devolución que le corresponde al consumidor:

PERIODO	CONSUMO	CORRECCIÓN	TOTAL	Diferencia
20.09.22 a 8.11.22	77x0,308605= 23,76	77x0,0699= 5,38	45,66	23,76-5,38+5% (iva)= 18,38 + 0,92= 19,30
9.11.22 a 13.01.23	1168 x 0,308605= 360,45	1168x 0,0699= 81,64	406,14	360,45-81,64+ 5% Iva= 278,81+13,94= 292,75
14.01.23 a 31.01.23	212x 0,308605= 65,42	212x 0,0699= 14,82	75,96	65,42-14,82+5% Iva= 50,60+2,53= 53,13

La comercializadora debe restituir al consumidor la cantidad de: 19,30+292,75+53,13=
365,18 €.



Comunidad de Madrid

SEGUNDA:

En cuanto a la segunda pretensión, que el consumidor no sea incluido en un registro de morosos, no se ha aportado prueba alguna, ni requerimientos de pago, que puedan dar indicios de la intención de la comercializadora de incluir al consumidor en un fichero de solvencia patrimonial. Además la deuda ha sido abonada, por lo que este Colegio considera que no es necesario pronunciarse sobre la cuestión, porque ya no existe deuda alguna al respecto, y esta pretensión ha perdido su objeto.

TERCERA:

En cuanto a la pretensión del consumidor de que “se le reconozca todo el tiempo que le hicieron perder con información errónea”, si con esta alusión el consumidor solicita una indemnización de daños y perjuicios por el tiempo perdido en la reclamación, su pretensión DEBE SER DESESTIMADA, porque no se ha aportado prueba alguna del daño que se le ha ocasionado, y la indemnización del daño requiere la existencia del daño y la prueba del mismo.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR:

SE ESTIMA su pretensión relativa al recálculo de las facturas al precio previo a la renovación contractual. En virtud del recálculo efectuado, la comercializadora debe restituir al consumidor la cantidad de **365,18 €**.

SE DESESTIMA su pretensión relativa a la indemnización por el tiempo gastado en realizar la reclamaciones.

NO ES NECESARIO PRONUNCIARSE sobre la pretensión del consumidor relativa a no ser incluido en bases de morosos, dado que la deuda ya ha sido abonada.

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



Comunidad de Madrid

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 señalado al principio.

Madrid, 10 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL
CONSUMIDORES

REPRESENTANTE VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]