



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15290.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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: que, según alega la reclamante, en las facturas de [REDACTED] correspondientes a las fechas 05/01/2023 y 23/01/2023 de 561,23 euros y 322,12 euros respectivamente, se nos ha aplicado una tarifa de 0.31023 euros Kwh cuando en nuestro contrato inicial es de 0.0716 euros Kwh. Tras consultar el cambio de tarifa aplicada nos informan por parte de [REDACTED] que se ha realizado este cambio tras haber notificado vía email el cambio. Email que no vimos en el correo y pasó desapercibido hasta la recepción de las facturas de dichas fechas. Como teníamos un contrato con tarifa fija mensual (esto quiere decir que todos los periodos facturados en el año son con la misma cuota, regularizando a final de año) es por este motivo también que los cambios en tarifas pasaron desapercibidos. De haber visto el correo donde se informaba de cambio de tarifa (tarifa que considero ABUSIVA) obviamente nos hubiéramos puesto en contacto con Iberdrola para negociar o cambiar de proveedor. Solicita que, entendiéndolo y así manifiesto que la nueva tarifa (de 0.31023 Kwh) es abusiva. Es mi deseo el pago de las facturas pendiente, pero al precio que teníamos establecido en nuestro contrato, al precio del Kwh que tenemos contratado de 0.0716 Kwh. El sistema de comunicación de cambios en los contratos al igual que se nos comunica cuando realizamos una primera contratación, que nos informan telefónicamente y posteriormente se nos hace llegar por correo ordinario copia de las condiciones y las hemos de firmar y devolver a la empresa contratada, en estos casos también se debería realizar de la misma forma, ya que las privacidades de que pase desapercibido el email es elevado como ha sido en mi caso. Como resumen de todo lo expuesto, manifiesto que es mi deseo poder finalizar este conflicto de la mejor forma posible y solicito poder pagar mis consumos de los días reflejados en las facturas de las fechas indicadas al precio a 0.0716 Kwh.

La parte reclamada alega que hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1011652903 de Dña. [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 Dña. [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. El correo electrónico remitido a Dña. [REDACTED], fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

visualizado por el cliente según se detalla a continuación: Les informamos de que la citada cuenta de correo electrónico es la que tenía habilitada para el envío de facturas. Por tanto, les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a Dña. [REDACTED] de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos. Iberdrola está adherida al Sistema Arbitral de Consumo salvo para los asuntos que son competencia exclusiva de la Distribuidora. Si Dña. [REDACTED] no está de acuerdo con la resolución que le ofrecemos y no es un tema exclusivo de la Distribuidora, podrá dirigirse a la Junta Arbitral de su comunidad autónoma para tramitar su reclamación por esta vía. 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 manifiesta que tras el cargo que se nos ha aplicación en las dos últimas facturas, comprobamos que el incremento en factura es excesivo, de 0.31023 euros Kwh. Nos pusimos en contacto con [REDACTED] clientes GAS comunicándonos que se nos comunicó vía email, cambio de tarifa de gas, cuyo corro no se vio en su día por lo que no nos enteramos del cambio de tarifa, de haber si así es obvio que hubiéramos negociado con [REDACTED] dicha tarifa nueva ya que la contratada en su momento es de 0.07216Kwh. Nuestra reclamación está dirigida en dos puntos: No estamos de acuerdo en el precio de la tarifa nueva ya que la consideramos Excesivamente abusiva, volviendo a insistir que de haber visto el corro donde se nos comunica el cambio de tarifa no la hubiéramos aceptado. No estamos de acuerdo en método de comunicaras los cambios en los contratos, alegando que a pesar de estar dicha comunicación (vía e mal) ya que en un asunto como este que tan importante (cambios de tarifas a aplicar). Solicita que se nos aplique la tarifa contratada en su día de 0.00716 euros Kwh y senos carguen las facturas reclamadas por [REDACTED] con dicha tarifa. Es nuestro deseo poder llegar a un acuerdo y cerrar de una vez por todas este asunto. Cuantificación económica total facturas: [REDACTED] de 561.23 euros y [REDACTED] de 322.12 euros euros 883,35€.

La parte reclamada manifiesta que tal y como les indicamos en el escrito con fecha 20/06/2023, hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato [REDACTED] de Dña. [REDACTED], el cual se encuentra actualmente de baja, y nos reiteramos que el precio que le hemos aplicado es correcto. En concreto, la variación de precio que indica Dña. [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 en el anterior escrito. En este sentido, les indicamos que el correo electrónico remitido a Dña. [REDACTED] fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" según se detalla a continuación: Les informamos de que la citada cuenta de correo electrónico es la que Dña. [REDACTED] tenía habilitada para el envío de facturas. Por tanto, les reiteramos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a Dña. [REDACTED] de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos. Iberdrola está adherida al Sistema Arbitral de Consumo salvo para los asuntos que son competencia exclusiva de la Distribuidora. Si Dña. [REDACTED] no está de acuerdo con la resolución que le ofrecemos y no es un tema exclusivo de la Distribuidora, podrá dirigirse a la Junta Arbitral de su comunidad autónoma para tramitar su reclamación por esta vía. 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.

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

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: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto la información sobre la renovación de contrato no ha quedado realizada de forma indubitada por la parte reclamada, por lo que la empresa reclamada debe refacturar conforme al contrato anterior a la modificación.

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 octubre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL