



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15293.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. [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 ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral que permite la resolución del litigio en defecto de acuerdo consensuado entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en disconformidad sobre el importe de las facturas por suministro de gas correspondientes a la calle [REDACTED] - LAS ROZAS DE MADRID desde el 09/09/2022 al 16/03/2023 por aplicar una tarifa distinta a las contratadas y haberlas modificado sin notificación previa.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante las facturas sobre las que reclama y las manifestaciones indicando que no ha recibido notificación alguna sobre el cambio de tarifas.

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por la empresa reclamada los siguiente: "reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en C/ [REDACTED] - LAS ROZAS DE MADRID - MADRID, les informamos de lo siguiente. Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1004301392 de D. [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 D. [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. La citada carta de renovación fue correctamente enviada a la dirección de correspondencia que D. [REDACTED] tenía asignada a su contrato. 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



Comunidad de Madrid

de octubre, del sector de hidrocarburos. Como mencionamos, la manera de informar sobre la renovación de los contratos de gas, se recoge en las Leyes sectoriales correspondientes. En concreto, en el sector gasista, está recogido en el art. 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos que mencionábamos anteriormente en el que se indica: "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. Las comunicaciones de revisiones de precios deberán incluir 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". En el caso objeto del presente escrito, consta de forma inequívoca que con fecha 28/07/2022 se envió comunicación a D. [REDACTED] a la dirección de correspondencia asociada a su contrato informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro eléctrico a partir del 09/09/2022. Tal y como consta en dicha comunicación, se incluye 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. Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida..."

2.- Dar audiencia a las partes

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en su solicitud de arbitraje y además concreta y añade: ". En relación a su escrito arriba reseñado, referente a la notificación de citación el 8/10/24 sobre la solicitud de arbitraje contra [REDACTED] y según comenta en las instrucciones: "información relevante" deseo informar que [REDACTED] no se ha puesto en contacto con nosotros en ningún momento desde la solicitud de Arbitraje hasta el día de hoy. En cuanto a que las peticiones ha de ser detalladas y concretas, quisiera resumir las peticiones: Se reclama a Iberdrola que, durante la facturación abajo detallada, de forma unilateral, nada clara ni transparente (entendemos que o por error o por intento de lucrarse) se nos engaña y oculta información. Iberdrola modificó la tarifa que veníamos disfrutando años atrás, aumentándola al triple (pasó de 0,06KWH a 0,309KWH en la primera factura cobrada indebidamente, luego, en las siguientes facturas pasó a cobrar la cantidad de 0,217 en lugar de los 0, 06. Este cambio en las tarifas, de un mes a otro, tampoco podemos entenderlo ya que no figura tal posibilidad en la carta que se supone dicen (ni en ningún contrato).

En relación a la carta que se supone nos debían enviar por ley un mes antes de que modificaran esta tarifa de 0,006 de años anteriores (y, desde luego, las posteriores. Que modificaron de 0,309 a 0,217. de un mes para otro. ¿por qué un mes aplican una cosa, otro mes otra? Si se supone teníamos una tarifa para todo el año) y que siguieron haciendo unilateralmente y sin avisar). Bien en relación a esa carta o cartas, Iberdrola sigue sin acreditar que nos la enviaron a nuestro domicilio.

También en esa supuesta carta que nunca recibimos e [REDACTED] no ha acreditado de ninguna manera que recibimos esa información, se cita literalmente que si quisiéramos cambiar el contrato no habría penalización, sin embargo, esta penalización se aplicó cuando nosotros nos cambiamos a la tarifa regulada.

Además, incido en la importancia de que no se cumplió la legislación vigente de transparencia y claridad ya que, como mostraba en el anexo 4.2. de la solicitud de Arbitraje, presentado las alegaciones, se presenta junto a las facturas y otros documentos que ya obran en su poder, **copia del email que enviamos el 11/09/2022** (antes de la aplicación del cambio de tarifa y por supuesto da razón de que no habíamos sido informados y no habíamos recibido ninguna carta puesto que,



Comunidad de Madrid

entonces, el contenido del email hubiera sido otro). Este email (anexo 4.2) se envió a la oficina de las Rozas de [REDACTED] en la que se puede leer que manifestamos nuestra gran preocupación porque habíamos escuchado rumores sobre posible cambio de tarifas (si hubiéramos sabido que nos la habían cambiado ya, obviamente, hubiéramos cambiado el contrato o pedido el cambio en ese momento). Este email se envió antes del cambio de tarifas. En la contestación a nuestro email, como se puede leer, no hay ninguna transparencia, ellos ya sabían que nuestro contrato lo habían subido de tarifa (al triple) ; sin embargo, NO se nos avisa del cambio de tarifas, todo lo contrario, por una parte nos dicen que sí nos interesaría renovar BONO SOCIAL (éramos familia vulnerable por entonces) y, en cuanto al gas, tan solo nos dicen : "tampoco te ves afectado por el impuesto tope de gas hasta el mes de marzo del 2023" y termina con la recomendación de que "en el verano siguiente me vuelva a poner en contacto con ellos y que nos irán contando cómo va la situación". **Este email definitivo**, apoyado en que **NO recibimos copia del contrato** (aunque sea renovación lo enviaban a domicilio y había que firmarlo por ambas partes para que nos pudieran aplicar año a año un descuento por tener gas y luz con ellos) **ni muchísimo menos esa supuesta carta de fecha 28/7/22 anunciando el cambio de tarifa al triple** (carta que, en nuestra opinión, dista mucho de ser clara como ya alegué en el anterior escrito).

Sobre la alegación de [REDACTED] de que no necesitaban enviar dicha carta por certificado. Es que resulta de tan fácil construcción una carta con nuestros datos y la fecha que quieran. Que es lo que me temo hicieron cuando insistimos una y otra vez en que nos dieran una razón del cambio de la tarifa. Es tan importante esta carga económica para la familia su manejo del presupuesto que llegue seguro a domicilio del cliente y firme su consentimiento y que sea clara (siempre pero más aún si hablamos de familia vulnerable) y que se asegure de que ha sido recibida por el consumidor ya que se va a cargar el triple de lo que venía pagando , por tanto, esta carta, esta información es de absoluta importancia para poder haber tomado decisiones como cambiarse a la tarifa regulada nada más recibirla en domicilio. Así también hubiera sido de absoluta importancia que la delegación de [REDACTED] cuando se le preguntó por escrito sobre este tema, hubiera contestado que se habían cambiado las tarifas y que, obviamente, deberíamos cambiarnos a tarifa regulada y no la contestación de "esperar al verano".

Sobre que [REDACTED] no ha presentado ningún justificante ni prueba de habernos enviado el aviso de cambio de tarifa. Según mi última carta enviada a ustedes ya mostré como alegación:

"En el procedimiento civil, la ley 1/2000 de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, fija en su artículo 216 de la LEC que "Los tribunales civiles decidirán los asuntos en virtud de las aportaciones de hechos, pruebas y pretensiones de las partes, excepto cuando la ley disponga otra cosa en casos especiales"

Artículo 217. Carga de la prueba.

1. "Cuando, al tiempo de dictar sentencia o resolución semejante, el tribunal considerase dudosos unos hechos relevantes para la decisión, desestimaré las pretensiones del actor o del reconviniente, o las del demandado o reconvenido, según corresponda a unos u otros la carga de probar los hechos que permanezcan inciertos y fundamenten las pretensiones.

2. Corresponde al actor y al demandado reconviniente la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda y de la reconvención".

En la práctica judicial, este precepto es fielmente plasmado en la SAP de Salamanca, Sección 1a, no 286/2013, de 23 de julio que recoge: "El principio de aportación de parte, fundamental en nuestro proceso civil, hace recaer sobre los litigantes la carga de alegar al proceso los hechos a



Comunidad de Madrid

que la controversia se contrae para su consideración por el tribunal como sustrato fáctico de su resolución", y resumido en la expresión latina: "idea índice secundum allegata et probata partium".

La jurisprudencia (entre otras, SAP Castellón de 28 de febrero de 2014) no ha sido desconocedora de esta evolución en lo que a la prueba se refiere pasando de la necesidad de la prueba de la culpa a la inversión de la carga de la prueba y a la creciente objetivación al aplicar la doctrina del riesgo. Con arreglo a ello, la persona que provoca un riesgo que le reporta un beneficio debe asumir la responsabilidad si causa un daño (entre otras, SSTs de 21 de enero de 2000, 21 de marzo de 2000, 9 de octubre de 2000 y 24 de enero de 2002).

Por su parte, el art. 88.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, considera abusivas las cláusulas que supongan:

2. "La imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor y usuario en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante."

En consecuencia, la protección del consumidor queda reflejada a la hora de la defensa de sus intereses dentro del proceso judicial facilitando con ello que la prueba que haya sido aportada, según a qué parte le incumba, produzca en el Juzgador el conocimiento necesario, para que conforme a las reglas de la sana crítica pueda dictar la correspondiente sentencia"

Por tanto, se reclama: Del contrato de gas número [REDACTED]

1.-Facturación a 0,006 kwh en lugar de los 0,309 kwh y 0,217 en lugar de 0,006 del anterior contrato en las siguientes facturas: (Anexo 4 alegaciones):

-factura [REDACTED] 21/10/22- 23/12/22 total pagado de más: 364 euros

-factura [REDACTED] 23/12/22-17/02/23 total pagado de más: 439 euros

-factura [REDACTED] 17/02/23-16/03/23 total pagado de más: 147,85 euros

-factura [REDACTED] 2/05/23 importe penalización: 60,94 euros

Total: **1012 euros...**

La parte reclamada no comparece a la audiencia mediante escrito y se dan por reproducidas sus anteriores alegaciones y manifestaciones.

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, considerado que la parte reclamada no ha aportado ninguna prueba, ni siquiera indiciaria, del envío de la comunicación, no ha quedado acreditado en este procedimiento que se haya facilitado al consumidor una información clara, veraz y previa a la renovación de los contratos de gas según 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 de manera que se deben recalcular las facturas relativas a los consumos desde el 09/09/2022 al 16/03/2023, de tal manera que se cobren a las siguientes tarifas: 11,82 €/mes para el término fijo y 0,065040 €/kWh para el término variable más impuestos y peajes que correspondan. Así mismo se debe anular la facturas o cargos por penalización.

Si las facturas iniciales ya hubieran sido pagadas en su totalidad por el consumidor, la empresa reclamada podrá efectuar el recalcule de la forma que considere más oportuna, siendo suficiente



Comunidad de Madrid

con que haga el recalcu, explique detallada y debidamente por escrito a la parte reclamante como ha efectuado el recalcu y reintegre la diferencia entre los cobrado y cantidades resultantes de aplicar las tarifas anteriores a las facturas del periodo reclamado. 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, 08 de octubre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL
Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]