

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09538.0/2024

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 24 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 los siguientes

HECHOS:

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En su escrito inicial de reclamación, manifiesta:

Cobros abusivos por consumo de gas, no recogido ni aceptado con [REDACTED] clientes desde 10 de diciembre de 2016 hasta 28 de enero de 2024.

Reclamaciones de pago injustificadas.

Eliminación de mi inclusión en fichero de morosos Asnef Equifax.

Cambio de condiciones del contrato de gas sin haberlo aceptado por mi parte.

Facturaciones abusivas en el consumo de un mes, una vez que me he pasado a otra compañía de suministro de gas y haberme dado de baja.

Cese de llamadas telefónicas, emails de tipo amenazante y de hostigamiento y ofreciéndome descuentos económicos si continuo con [REDACTED] en el suministro de gas.

Pretensiones:

Compensación económica injustificada según dos requerimientos de pago:

1) 373,97 € notificado el 9.02.24.

2) 416,26 € notificado el 28.02.24.

Compensación económica por 236 € que desconozco en qué concepto hasta 1026,23 €.

Devolución de los importes facturados de más desde la fecha de inicio de contrato hasta mi baja en el mismo.

Salida del fichero de morosos Asnef Equifax.

2º) En escrito de 5.11.24 manifiesta la consumidora que:

“El motivo de mi reclamación es que desde que he dejado de ser cliente de Iberdrola 29 de enero de 2024 se me viene reclamando una cantidad con la que no estoy de acuerdo, ya que es manifiestamente abusiva, reclamándome dos facturas en el periodo de 18 de enero de 2024 al 5 de febrero de 2024, por importes de 373,97 € y 416,26 €, respectivamente. Siendo imposible que el consumo de gas de mi hogar dicho periodo pueda alcanzar la suma total de

790,23 €.

He comprobado y revisando facturas de años pasados que el coste del kilovatio hora que me han estado facturando es muy superior al que tengo contratado en el contrato suscrito desde el 10 de diciembre de 2016, donde se establece un precio de término fijo de 8,84 €/mes y por término variable de 0,0465 €/kwh.

He podido comprobar que hay facturas en las que el precio del término fijo me lo estaban facturando, 16,96 € mes. Y el término variable a 0,1983 €/kwh.

Con fecha 2 de febrero 2021 recibo carta ordinaria de [REDACTED] donde se me da traslado y revisión de cuota fija mensual y cambio. En las condiciones de contrato con revisión a los 6 meses. Pasando de 146 a 165 €, sin indicar el precio kwh anterior y posterior a dicho cambio.

Con fecha 2 de febrero 2023 recibo carta ordinaria de [REDACTED], donde se me da traslado y revisión de cuota fija mensual, pasando de 153 a 200 € por un período de 6 meses.

Con fecha 1 de febrero 2024, recibo carta ordinaria que indica desactivación de su cuota fija de gas, procede calcular y liquidar diferencia entre los importes pagados y facturados. Pagos 1679,44 € facturación 2053,41 €. Saldo a pagar 373,97 €.

Con fecha 9 de febrero 2024, recibo carta ordinaria conteniendo un requerimiento de pago por importe total de 373,97 € referido a fecha 18.01.24. Con fecha 28 de febrero recibo carta ordinaria conteniendo un requerimiento de pago por importe de 416,26 € referido a fecha 5.02.24. Acompañado de una factura en la que figura precio, término fijo 16,96 € mes. Energía consumida, precio 0,19883 €/kwh".

Manifiesta que causa baja en el contrato con fecha 28 de enero de 2024.

Según notificación por correo postal recibida el 12 de marzo de 2024, le han incluido en el fichero de morosos de Asnef Equifax.

3º) En nuevo escrito de 3.01.25 la consumidora reitera sus alegaciones e insiste en que desconoce la recepción de las comunicaciones por correo electrónico y que al no haberlas recibido por correo postal no pudo conocer sus contenidos ni optar por aceptar o no el cambio de condiciones.

4º) En su último escrito de 18.03.25, reitera sus alegaciones, y manifiesta desconocer la recepción de comunicaciones de [REDACTED] por no tener constancia fehaciente. Reitera sus pretensiones anteriores.

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

1º) En escrito ante la OMIC, indican que han revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato y han comprobado que el precio que le venían aplicando es correcto.

"En concreto, la variación de precio que indica la consumidora se ha producido dentro del proceso de renovación de su contrato efectuado de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo, lo cual le fue notificado mediante carta de renovación que adjuntamos. El correo electrónico fue correctamente enviado mediante tecnología protocolo de comunicaciones SMTP y visualizado por el cliente. Según se detalla, la citada cuenta de correo electrónico es la que tenía habilitada para el envío de facturas y desde donde se han realizado todas las renovaciones anteriores.

2º) En escrito de alegaciones de 20.08.24, reiteran las alegaciones presentadas ante la OMIC, detallando la herramienta CCM que utiliza el protocolo de comunicación SMTP.

3º) En escrito de alegaciones de 21.11.24 se reiteran las mismas alegaciones y se aportan las cartas de renovación de 18.01.21, de 14.12.21 y de 13.01.23 para entrar en vigor cada año los nuevos precios a 15.02 de la anualidad correspondiente.

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

1º) Se aporta contrato de Iberdrola, con precio de término fijo de 8,84 €/mes y precio de término variable de 0,046500 €/kwh.

2º) Se aporta la carta de renovación, fechada a 13.01.23, en la que se indican los precios anteriores y los nuevos precios:

“Tus nuevos precios serán de 21,53 €/mes para término fijo y 0,192824 €/kwh para el término variable. Con impuestos incluidos, tus nuevos precios son de 22,61 €/mes para el término fijo y de 0,204920 €/kwh para el término variable. Con estos nuevos precios, el coste anual estimado de tu suministro de gas sería de 3.479 €/año, o de 3.694 €/año, impuestos incluidos.

Te beneficiarás de un descuento del 15% en el término fijo y variable, que será aplicado automáticamente durante 12 meses, sin que tengas que hacer nada. Con este descuento el coste anual estimado de tu suministro de gas sería de 2.957 €/año (3.146 €/año impuestos incluidos).

Facilitamos la comparativa con los precios anteriores: 22,02 €/mes para el término fijo y 0,106829 €/kwh para el término variable. Con impuestos incluidos tus precios anteriores eran de 23,12 €/mes para el término fijo y de 0,114625 €/kwh para el término variable. Con estos precios, el coste anual estimado de tu suministro de gas era de 2.048 €/mes o de 2.192 €/año con impuestos incluidos.

2º) Se aporta pantallazo de mensaje de [REDACTED] en que se indica como facturas pendientes de pago, de fecha 18.01.24 por importe de 609,97 € y de 5.02.24 por importe de 416,26 €.

3º) La comercializadora aporta las facturas de los últimos cinco años, desde 2020. Vamos a tomar como referencia los últimos dos años

Período	Cuota	Importe real factura
8.11.21 a 13.01.22	146	517,93
13.01.22 a 17.03.22	168	576,93
17.03.22 a 23.05.22	168	597,15
23.05.22 a 15.07.22	168	75,35
15.07.22 a 21.09.22	153	159,38
21.09.22 a 14.11.22	153	151,29
14.11.22 a 7.01.23	153	768,08
17.01.23 a 14.03.23	200	948,91
14.03.23 a 12.05.23	200	363,36
12.05.23 a 13.07.23	200	178,57
13.07.23 a 13.09.23	236	72,83
13.09.23 a 13.11.23	236	416,74
13.11.23 a 18.01.24	236	1.112,25
11.01.24 a 29.01.24	416,26	416,26

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:

La consumidora centra su reclamación en cuatro pretensiones:

1º Reclamaciones de pago injustificadas.

2º Eliminación de su inclusión en fichero de morosos Asnef Equifax.

3º Cambio de condiciones del contrato de gas sin haberlo aceptado por su parte.

4º Devolución de los importes facturados de más desde la fecha de inicio de contrato hasta su baja en el mismo.

La consumidora ha tenido un contrato en vigor con [REDACTED] desde 2016 a 28.01.2024. Al finalizar el contrato, la consumidora recibe varios cargos, con los que no está conforme. La comercializadora afirma que la consumidora mantiene una deuda pendiente por importe de 1.026,23 €.

Analicemos las pretensiones por su orden lógico: en primer lugar, la tercera y cuarta, y con posterioridad la primera y segunda.

SEGUNDA:

La consumidora considera que le han cambiado las condiciones del contrato de gas celebrado en 2016 sin haberlo aceptado por su parte.

Los contratos tienen una validez anual, y tras cada anualidad, la comercializadora puede ofrecer condiciones contractuales y precios diferentes en función de la evolución del mercado energético. La única obligación de la comercializadora es preavisar al cliente con antelación previa a la aplicación del cambio de condiciones. Hasta 2021, el plazo de preaviso era de 15 días, en 2021, la modificación del art. 57 bis.f) Ley Sector de Hidrocarburos introdujo el preaviso con un mes de antelación. Los plazos se han cumplido conforme a las cartas de actualización aportadas por la comercializadora, todas ellas enviadas por correo electrónico. La consumidora reconoce haber recibido dos de ellas por correo postal con fecha 2 de febrero 2021 y de 2 de febrero 2023. Por lo tanto, las comunicaciones de renovación contractual se han producido.

La ley no exige que la comunicación sea fehaciente, sino que la consumidora sea debidamente avisada, y para ello, la comercializadora puede hacerlo a través de cualquier vía de comunicación. La consumidora había facilitado su correo electrónico, por lo que cabían tanto las comunicaciones postales, como por vía electrónica.

El Colegio arbitral debe por lo tanto, DESESTIMAR ESTA PRETENSIÓN DE LA CONSUMIDORA.

La desestimación de esta pretensión, lleva inexorablemente unida la DESESTIMACIÓN de la pretensión de devolución de cantidades, desde el inicio de la contratación.

TERCERA:

La consumidora tiene un rango tarifario de RL3 lo que implica que su consumo es superior a los 15.000 e inferior a los 50.000 kw anuales.

Examinadas las facturas aportadas por la comercializadora se observa que, desde noviembre de 2020, la consumidora ha optado por abonar una cuota fija, que en 2020 era de 146 € y en 2024 era de 236 €. No obstante, en cada una de las facturas se informa del consumo real y del importe total de cada una de las facturas.

No se aplica regularización anual, por lo que la consumidora ha pagado menos de lo realmente consumido. Por ejemplo, en el último semestre antes de la baja del contrato, desde el 13.07.23 a 18.01.24, la consumidora ha abonado tres cuotas de 236 €, es decir, 708 € en total, pero su consumo real ha sido de 72,83+416,74+1.112,25, lo que hace un total de 1.601,25 €. En definitiva, la consumidora no ha abonado 893,82 € del consumo realmente efectuado.

Estos consumos de la consumidora muy por encima de los importes abonados como cuota fija, han llevado a la comercializadora a desactivar dicha modalidad de pago. Al finalizar la relación contractual, la comercializadora tiene derecho a cobrar los suministros realizados, (art. 81.1.f Ley Sector Hidrocarburos). En este caso, el importe reseñado como deuda ni siquiera alcanza la totalidad de las dos últimas facturas: $1.112,25 + 416,26 = 1528,51 - 236 \text{ (cuota)} = 1.292,51$, y la comercializadora reclama el pago de 1.026,23 €.

El error de la consumidora radica en creer que la deuda reclamada se refiere al consumo efectuado exclusivamente desde el 11.01 al 29.01.24.

Tras el análisis de las facturas, el Colegio Arbitral debe DESESTIMAR esta pretensión de la consumidora.

Y debe ESTIMARSE LA RECONVENCIÓN de la comercializadora, determinando que la consumidora ha de abonar la cantidad de **1.026,23 €**.

CUARTA:

La consumidora solicita ser excluida de ficheros de solvencia en que haya podido ser incluida. No hay constancia en el procedimiento de que haya sido incluida en un fichero de solvencia, pero a partir de la resolución del presente procedimiento, la deuda reclamada a la consumidora es líquida y exigible, y no controvertida, por lo que cumple los requisitos, si no abona la deuda, para que la comercializadora inste su inclusión en un fichero de solvencia, a partir de la extinción del plazo de cumplimiento del Laudo si éste no fuera cumplido.

DECISIÓN ARBITRAL:

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

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA,**

SE DESESTIMA su pretensión de devolución de las cantidades cobradas en exceso, por no haberle comunicado anualmente las condiciones de renovación del contrato. La comercializadora ha enviado anualmente las comunicaciones de cambio de condiciones.

SE DESESTIMA su pretensión de anulación de los requerimientos de pago, y de la deuda pendiente, dado que los suministros efectuados han sido muy superiores a los pagos realizados por la consumidora con la tarifa plana.

SE DESESTIMA la solicitud de no ser incluida en un fichero de solvencia patrimonial, dado que a partir de la notificación del presente Laudo arbitral, la deuda es exigible, está vencida, es líquida y no controvertida, por lo que si el laudo no se cumple en el plazo previsto, a partir de la extinción de dicho plazo, la comercializadora podría instar su inclusión dado que cumple los requisitos previstos en el art. 20 LOPD.

La **ESTIMACIÓN DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA**, declarando que la consumidora ha de abonar a la comercializadora el total de **1.026,23 €**. Dado el considerable importe de la deuda, el Colegio considera adecuado el fraccionamiento del mismo en tres meses, de tal modo que la consumidora ha de abonar dos plazos de 342 euros, y un tercer plazo de 342,23 €.

El plazo para el cumplimiento del primer plazo de los tres previstos en el presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. Los dos plazos siguientes deben efectuarse en los meses inmediatamente posteriores.

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 señalado al principio.

Madrid, 7 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: M^a TERESA ALVAREZ MORENO

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]