



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09890.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público 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 ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 19.07.2024 que se puede resumir en: "Por incidencia de lectura (atrasadas) recibo factura por importe de 4.221,39€ con nº de factura 21230329010310212. Considero que el precio de 0,22€/kWh es incorrecto dado que me estaba siendo facturado con anterioridad a 0,07€/kWh y en ningún momento se me comunicó por correo certificado dicha subida y yo no me di cuenta porque las facturas eran estimadas". Solicitud: que se aplique el precio de 0,07€/kWh, resultando una diferencia de 1.904,01€, cuando se emita la factura definitiva solicitamos facilidades en el pago en 24 meses. Mientras tanto solicito la no inclusión en lista de morosos." Cuantifica su pretensión en 1.904,01€

La reclamante aporta factura emitida el 03.04.2024 por importe de 4.221,39€, periodo de facturación 23.01.2024 al 23.03.2024. Duración del contrato hasta el 21.11.2023. Se observa en el desglose que se le factura energía desde el 24.07.2023 al 21.03.2024, total **24.265,03 kWh**, y se cobra el kWh:

- Del 24.07.2023 al 30.09.2023 a 0,222097 €/kWh
- Del 30.09.2023 al 21.11.2023 a 0,221908 €/kWh
- Del 21.11.2023 al 31.12.2023 a 0,085948 €/kWh
- Del 31.12.2023 al 21.03.2024 a 0,088698 €/kWh

Aparece lectura real del 24.07.2023 de 19.133 al 21.03.2024 de 21.669, kWh consumidos **2.536 m3**.

La reclamante aporta factura emitida el 29.03.2023 por importe de 21 € (cuota fija mensual a pagar), importe factura 36,01€ (informativo), hay un consumo regularizado, periodo de facturación 25.01.2023 al 23.03.2023, consumo 1,46 kWh, a 0,221955 €/kWh. Aparece lectura real de fecha 23.03.2023 de 19.133 m³.

La reclamante aporta factura emitida el 24.03.2022 por importe de 48 € (cuota fija mensual a pagar), importe factura 51,16 € (informativo), hay un consumo regularizado, consumo neto 146,97€, a 0,070094 €/kWh. Aparece lectura real de 18.03.2022 de 19.133 m³.



Comunidad de Madrid

La reclamante aporta contestación de la empresa reclamada de fecha 21.06.2024 en la que manifiesta que “se ha verificado con la empresa distribuidora que la lectura facturada es de procedencia real, siendo superior a las anteriores debido a que estas no incluían consumo real, regularizándose ahora el consumo realizado”.

La parte reclamada presenta escrito de 24/09/2024 del que se puede extraer:

- Que la empresa manifiesta que el precio aplicado es correcto.
- Que la variación de precios se produce dentro del proceso de renovación del contrato y de acuerdo a las condiciones del mismo.
- Que se le ha notificado mediante la carta de renovación que adjuntamos a este escrito.
- Que la carta de renovación fue enviada a través de correo electrónico a la dirección facilitada por la reclamante, [REDACTED]
- Que la empresa reclamada utiliza un protocolo que le aporta la información sobre la situación y características del envío.
- Que les consta “E-mail abierto por el destinatario” en la columna “SITUACIÓN_ENVÍO”, lo que les informa que “el email ha sido entregado al servidor del correo electrónico del cliente y visualizado por el mismo”
- Que cumplen con las exigencias de notificación establecidas en el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos.
- Que “no es preceptivo hacer la comunicación de forma fehaciente, y ha quedado sobradamente acreditado que [REDACTED] ha dado cumplimiento a la citada ley”.
- Que consideran correcta la facturación emitida.

La parte reclamada aporta el siguiente pantallazo:

TIPOLOGIA	CAMPANA	COD_CLIENTE	COD_CONTRATO	DESTIN_EMAIL_SMS_POSTAL	SITUACION_ENVIO	FECHA_ENVIO	FECHA_APERTURA
E-Mail	00015	10345629	1018454618	[REDACTED]	E-mail abierto por el Destinatario	14-10-22 16:53	14-10-22 18:12

La parte reclamada aporta una carta de renovación de precios en la que figura la fecha del 14/10/2022.

La parte reclamante presenta escrito de 18/10/2024 del que se puede extraer:

- Su disconformidad con la respuesta de la empresa reclamada puesto que la subida triplicaba el precio inicial y considera la factura “excesiva y abusiva”.
- Que no recibió carta certificada comunicándole dicha subida.
- Que la comunicación a través del email considera que “*vulnera la transparencia dado la cantidad ingente de correos que recibo diariamente, provoca una falta de atención justificada, amparándose en el envío de un email para un cambio tan brutal de las condiciones del contrato, debería revestir la misma importancia que la que se dió en el momento de la suscripción*”.
- Que ha intentado llegar a un acuerdo para el reajuste de la factura y acceder a un plan de pagos flexible y personalizado.
- Que no se dió cuenta de la subida “*porque se me estaba cobrando estimada*”.
- Que le cortaron el suministro de gas el 31 de julio de 2024
- Que el 06.08.2024 le hicieron la reconexión.
- Que está realizando pagos a cuenta de la factura, hasta la fecha de 340€.
- Que le han incluido en un fichero de morosos, Asnef.



Comunidad de Madrid

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 reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 24/01/2025, del que se puede extraer:

- Que a la fecha, la cuantía pendiente de pago es de 3.371,39€
- Que está realizando pagos mensuales de 170€, hasta la fecha ha pagado 850€.
- Que ha propuesto pagar acorde a un plan de pagos consistente en un pago inicial de 200€ y 24 cuotas de 169,11, en el que se ha incluido una factura de 37,29€.
- Que la factura de 37,29€ se ha corregido posteriormente por otra de 163,42€ que ya se ha abonado.
- Que no le han contestado a su propuesta.
- Insiste en que en el periodo del 24.07.2023 hasta el 21.11.2023 hay una subida brutal que triplica el que venía pagando: de 0,07 a 0,22 cent/kWh, *“lo cual no pude advertir ya que pagaba una cuota fija y las facturas eran estimadas”*.
- Se reitera en su solicitud de que se le facture a 0,07 cent/kWh.

La parte reclamada no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes consideraciones:

1. Sin entrar a valorar la forma de comunicación de la modificación del precio, en la carta de renovación se indican los siguientes precios:

Tus nuevos precios serán de 5,75 €/mes para el término fijo y de 0,207823 €/kWh para el término variable. Con impuestos* incluidos, tus nuevos precios serán de 6,04 €/mes para el término fijo y de 0,220669 €/kWh para el término variable. Con estos nuevos precios, el coste anual estimado** de tu suministro de gas sería de 366 € al año, o de 388 €/año impuestos* incluidos.

A continuación facilitamos también la comparativa con los precios anteriores, marcados en las condiciones de tu contrato: 5,67 €/mes para el término fijo y 0,068957 €/kWh para el término variable. Con impuestos* incluidos, tus precios anteriores eran de 5,95 €/mes para el término fijo y de 0,074860 €/kWh para el término variable. Con estos precios, el coste anual estimado** de tu suministro de gas sería de 167 € al año, o de 178 €/año impuestos* incluidos.

2. Analizando el contenido de la carta de renovación que la reclamada afirma haber enviado a la reclamante, se puede constatar que la previsión de consumo realizado es totalmente errónea. La empresa reclamada no le factura en base a un consumo real a pesar de que indique la factura que sí, puesto que el 18.03.2022 ya indicaban una “lectura real” de 19.133 m³ y el 24.07.2023 sigue presentando una “lectura real” de 19.133m³, con distintas incidencias en las lecturas, para pasar luego a emitir el 3 de abril de 2024, periodo facturado de 23.01.2024 al 23.03.2024, una factura con un consumo acumulado de 2.536 m³.
3. Por lo tanto, la comparativa que indica la carta de renovación es irreal al no corresponderse con el consumo real de la reclamante, informándole de un coste anual estimado de 366€, por lo que, en el supuesto de que la reclamante reconociera haberla recibido, nunca hubiera tenido los datos reales para poder tomar una decisión adecuada a sus intereses económicos.

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes, las consideraciones anteriores y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante ya que, sin entrar a valorar la forma de comunicación de la modificación del precio, la empresa quiere hacer valer una carta de renovación de precios en la que se le hace a la reclamante una estimación de gasto anual que no se corresponde con el consumo real de la reclamante al existir problemas de lecturas en la facturas tenidas en cuenta.

Por lo que la empresa reclamada deberá anular la factura emitida el 03.04.2024 por importe de 4.221,39€, y emitir una nueva facturándole al precio de 0,0700794€/kWh + IVA el término de energía consumida, y de 6,01€ + IVA el término fijo, a los que habrá que añadir los conceptos regulados correspondientes.

A dicho importe habrá que restarle las cantidades abonadas ya por la reclamante en relación a la factura emitida el 03.04.2024. La cantidad resultante será pagada, a elección de la reclamante, en un solo pago o fraccionarlo hasta en un máximo de seis meses (en este caso, la reclamante deberá comunicar a la empresa su decisión dentro del plazo de cumplimiento del laudo, momento a partir del cual la empresa notificará la fecha del primer plazo acordado y de los sucesivos).

La mercantil reclamada deberá excluir a la reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que le hayan incluido, así como abstenerse de incluirla por estos hechos, a no ser que no proceda al pago de la deuda.

El presente laudo se ha dictado 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.



Comunidad de Madrid

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, 27 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]