



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15989.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 23 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere detallar unos cobros abusivos por parte de la compañía [REDACTED] que tuvieron lugar durante el periodo desde el 22.11.2022 al 16.03.2023. -Durante 22.11.2022 hasta el 19.01.2023 se aplicó un Kwh a 0,199 pasándome una factura de 457,04 €(en ese mismo periodo un año anterior el Kwh era de 0,06). -Durante 19.01.2023 hasta 16.03.2023 se aplica un Kwh a 0,199 pasándome una factura de 631,39 € (en ese mismo periodo un año anterior el Kwh era de 0,07). En 4 meses, se han pasado 2 facturas en su totalidad de 1.088,43 €, tres veces mas de lo pagado un año antes cuando son los mismos m2,es la misma casa, nada ha sido modificado por nuestra parte, este incremento viene del abusivo importe del Kwh, tres veces mayor. En cuanto a lo que alega Iberdrola sobre el aviso de cambio de precio por kwh via email, considero que una subida de esas dimensiones, tiene que ser avisada por correo ordinario, por email se corre el riesgo de no ser leído.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: " Que se vuelva a facturar con el kwh de 0,06 en dichos periodos mencionados previamente, es decir, desde el 22.11.2022 hasta 16.03.2023".

En su escrito de 02 de febrero 2025 refiere: " Por medio de la presente quiero detallar uno cobros abusivos y completamente desmedidos por parte de la compañía [REDACTED] que tuvieron lugar durante el periodo que va desde el 22.11.2022 al 16.03.2023 y que a continuación paso a detallar: -Durante este primer periodo que va desde 22.11.2022 hasta el 19.01.2023 se me aplicó un Kwh a 0,199 pasándome una factura de 457,04 € (en ese mismo periodo un año anterior el Kwh era de 0,06) -Durante el segundo periodo, correlativo al primero, que va desde 19.01.2023 al 16.03.2023 se me aplica un Kwh a 0,199 pasándome una factura de 631,39 € (en ese mismo periodo un año

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

anterior el Kwh era de 0,07) Hablamos que en un periodo de apenas 4 meses, se han pasado facturas con un total de 1.088,43 € , tres veces más de lo pagado un año antes cuando es la misma casa, mismos m2, mismo programador y misma dinámica a la hora de poner la calefacción, nada ha sido modificado por nuestra parte, lo que ha sucedido es que se ha aplicado, un kwh tres veces superior al del año anterior y esto es lo que reclamo ya que es un precio por kwh excesivo. En cuanto a lo que alega Iberdrola sobre el aviso de cambio de precio por kwh mediante correo electrónico, considero que una subida de esas dimensiones, lo apropiado es avisar por correo ordinario para asegurarnos por ambas partes que lo recibimos y que somos conocedores de dicha subida, pero se hizo via email arriesgando que ese email no se lea. Para concluir, no se puede admitir ni dar por buena esta subida cuando no se ha firmado. Para su referencia vuelvo a adjuntar el escrito que os mandé y donde detallo todo”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 16 de enero refiere:” En contestación a su escrito con fecha 12/12/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por Dña. [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en [REDACTED] MADRID - MADRID, les informamos de lo siguiente. El 25/04/2023 Dña. [REDACTED] interpuso reclamación por discrepancia con la facturación emitida, por lo que se contactó con la empresa distribuidora [REDACTED], empresa responsable de la lectura del contador según la legislación vigente. Dicha empresa distribuidora comunicó: “El histórico de lecturas está regularizado por existir lectura Real/Facilitada en el Último ciclo. En el caso de discrepancia el usuario puede registrar la fotografía del contador a través de nuestra Oficina Virtual ov. madrilena.es. Improcedente.”. Se adjunta copia del escrito de contestación enviado como anexo 1. El 13/11/2023 la OMIC del AYUNTAMIENTO DE MADRID trasladó reclamación de Dña. [REDACTED] en relación con la anterior, por lo que se contactó con la empresa distribuidora de nuevo. [REDACTED] comunicó: - “lectura real aportada por el lector el 20.11.2023 para facturar 11594m3. lectura real aportada por el lector el 18.09.2023 facturada 11520m3. no procede reclamación. Improcedente” - “no procede re facturación. las lecturas indicas del 21.11.2022 (10978m3) y 16.03.2023 (11450m3) son reales y correctas. Improcedente.” Se adjunta copia del escrito de contestación enviado como anexo 2. Ante la recepción de la presente reclamación, se han revisado las condiciones del contrato de Dña. [REDACTED] comprobando que el 21/09/2022 se renovó de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo, aplicando los siguientes precios: • Término de Energía: 0,310223 €/kWh • Término Fijo: 11,18 €/mes Se remite adjunta copia de la carta de renovación enviada por correo electrónico a Dña [REDACTED] donde se le informaba de dicha modificación. El correo electrónico fue correctamente enviado mediante tecnología “Protocolo de Comunicación SMTP” y visualizado según se detalla a continuación: Por lo anterior, la comunicación de la renovación fue realizada de manera correcta en tanto en cuanto la citada cuenta de correo es la que Dña. [REDACTED] tenía habilitada para el envío de facturas. Posteriormente, el 22/11/2022, como resultado de una campaña comercial de fidelización, se aplicó un descuento a su contrato, quedando sus condiciones anteriores ajustadas en los siguientes términos: • Término de Energía: 0,199 €/kWh • Término Fijo: 6,69 €/mes En relación al consumo facturado, se adjunta el certificado de consumo, donde se observa que los facturados para el periodo 22/11/2022 al 16/03/2023 son inferiores a los correspondientes a los años 2020 y 2021, y un poco superiores a los realizados en el mismo periodo de 2022. En base a lo anteriormente indicado no se ha detectado ninguna anomalía en la facturación emitida. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esta Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral”.

En su escrito de 25 de marzo de 2025 fechas refiere:” En contestación a su escrito con fecha 16/03/2025 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de las alegaciones



Comunidad de Madrid

interpuestas por Dña. [REDACTED] y notifican señalamiento de Audiencia el día 23 de mayo de 2025, por escrito, en relación con la reclamación correspondiente al suministro de gas ubicado en C/ [REDACTED] - MADRID - MADRID, les informamos de lo siguiente. Revisada de nuevo la reclamación y la información que proporciona Dña. [REDACTED], no se ha observado ningún dato adicional que haga variar la resolución a la que se llegó en la respuesta anterior del 26/01/2025. La comunicación de la renovación fue realizada de manera correcta en tanto en cuanto la citada cuenta de correo es la que Dña. [REDACTED] tenía habilitada para el envío de facturas. Queda dentro de la responsabilidad única y exclusiva del cliente revisar las comunicaciones recibidas, habiendo dado cumplimiento por parte de [REDACTED] a su obligación de informar de la renovación de acuerdo con la normativa vigente. Por todo ello, se indica que se reitera la contestación a este mismo asunto. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos que tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación y la prueba aportada al expediente, la reclamante no ha reconocido la dirección de correo electrónico y la parte reclamada no aporta justificante que acredite de forma indubitada que se envió y recibió por el reclamante, máxime cuando el e-mail que manifiesta la mercantil que es de la reclamante es: [REDACTED] el que consta en la solicitud de arbitraje es: [REDACTED]. Así mismo, la mercantil no aporta contrato donde recoja el correo electrónico de comunicación habitual con el cliente. Por lo que este colegio considera que no se ha cumplido el artículo art. 57 bis f) de la Ley 34/1998.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, no queda acreditado que el correo enviado sea el de la reclamante y que la modificación de las condiciones le haya llegado de forma indubitada. Por ello, se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe proceder a re facturar con la tarifa anterior a la modificación objeto de la reclamación, y se debe proceder según el resultado del re facturación, a la devolución al reclamante o al pago por el reclamante del saldo pendiente, sin perjuicio de las modificaciones derivado de los componentes regulados y de la subida del IVA.

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



Comunidad de Madrid

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, 23 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]