



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14912.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 04 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: Después de hablar con un operador de la compañía, se puse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de al objeto de interponer un reclamación y mostrar su disconformidad con la tarifa aplicada a mis tres últimas facturas anteriores a darme de baja en el Servicio, lo que me ha supuesto 3 cargos bancarios de las facturas son: - 405,54 euros, por el período comprendido entre el 5 de octubre de 2022 y el 2 de diciembre de 2022. - 731,53 euros, por el período comprendido entre el 3 de diciembre de 2022 y el 31 de enero de 2023. - 125,35 euros, por el período comprendido entre el 1 y el 11 de febrero de 2023, fecha en la que se de baja este contrato al informarme su personal de las tarifas abusivas que me estaban cobrando y pasé al Mercado Regulado, por cierto Mercado en el que estaba dado de alta desde el inicio, habiendo por ello solicitado en múltiples ocasiones la grabación de la llamada en la que me adhería a uno u otro Mercado sin que se me haya facilitado. El reclamante refiere que su consumo desde el mes de octubre hasta el momento de finalizar el contrato ha sido muy bajo e inferior al del año pasado, siendo las facturas entre 3 y 4 veces más elevadas. Por lo que me han comentado, con fecha de 27 de agosto de 2022 venció mi contrato y pasaron unilateralmente de cobrarme el Kw/h de 0,07 euros a 0,24 euros, es decir 3,5 veces más. El reclamante manifiesta que en ningún momento he dado mi consentimiento ni, por tanto, mi aceptación y conformidad a un nuevo contrato.

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 solicita: 1.) Re tarificación de las tres facturas referenciadas al coste de 0,07 euros el Kw/h. 2.) Aportación de la grabación de la llamada de alta en el contrato y, en su caso, re tarificación de los meses anteriores al precio contratado. 3).

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Abono de los intereses sobre las cantidades abonadas indebidamente, así como la cantidad que se estime en concepto de daños y perjuicios.

En su escrito de 08 de noviembre de 2023 refiere: Que con fecha de 26 de octubre de 2023 se interpuso reclamación de consumo solicitando arbitraje con el número Ref.: 75/495555.9/23, a la que se ha asignado el N/R.: 21-ARBC-14912.8/2023. En relación con la misma se ha notificado que no reúne los requisitos mínimos exigidos en el artículo 34.1 del RD 231/2008, de 15 de febrero y se requiere para su subsanación la aportación de una serie de documentación, que se aporta a continuación. Solicita - Que sea tenida en cuenta la documentación aportada, con objeto de que se inste a la empresa demandada tanto a la devolución de las cantidades satisfechas indebidamente en las tres últimas facturas en virtud de una prórroga de contrato nula de pleno derecho como a la aportación de la grabación de la contratación, en la que quede debidamente acreditado el Mercado de gas al que se solicitaba en su momento la adhesión y que no era el Mercado Libre sino el Regulado. - Si se demuestra que en ningún momento se produjo la contratación del Mercado Libre sino del Regulado, se solicita un incremento de la indemnización que cubra la totalidad del importe pagado de más durante toda la duración del contrato”.

En su escrito de 15 febrero de 2024 refiere:”Escribo en relación con el Expediente de Arbitraje de Consumo nº: 21-ARBC114912.8/2023 ya que, ante la imposibilidad técnica por problemas con el enlace facilitado y, de conformidad con la comunicación telefónica mantenida al efecto, se comunica la disconformidad con las alegaciones remitidas por Iberdrola y, por tanto, la intención de continuar con el procedimiento. Dado que la totalidad de la documentación ya fue aportada anteriormente, únicamente se declara que la carta aportada por Iberdrola no se recibió en mi domicilio y que ha podido ser redactada por la empresa con posterioridad al inicio de mi reclamación, es decir, no hay constancia fehaciente de que se haya notificado al cliente. De este modo, se considera que un cambio de semejante envergadura en las condiciones del contrato debería haberse notificado por correo certificado con acuse de recibo, con objeto de poder demostrar que el cliente verdaderamente ha sido notificado, hecho que parece desprenderse de lo previsto en el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, que contempla entre los derechos de los consumidores el de “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”. Dicha notificación directa, transparente y comprensible no se ha producido en el presente caso, al no haber constancia del envío y recepción de la carta que aporta ahora la empresa reclamada. A modo de ejemplo, en relación con las notificaciones el artículo 41.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que “Con independencia del medio utilizado, las notificaciones serán válidas siempre que permitan tener constancia de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma”. De conformidad con lo anterior, solicito la continuación del procedimiento al no haber dado respuesta la empresa reclamada a los dos aspectos principales de mi solicitud: - En primer lugar, sigo manteniendo que no estaba dado de alta en el Mercado Libre sino en Mercado Regulado desde el inicio y, por ello, he solicitado en múltiples ocasiones la grabación de la llamada en la que me adhería a uno u otro Mercado sin que se me haya facilitado por parte de la empresa. - En segundo lugar, no se ha dado respuesta a mi petición de que recalculasen mis facturas desde el mes de septiembre de 2022 hasta el 11 de febrero de 2023 en que se ha cursado la baja, al precio que tenía contratado, es decir, a 0,07 euros el Kw/h y se me reintegren las cantidades abonadas indebidamente en cuenta a la mayor brevedad posible”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 01 de febrero de 2024 refiere:” Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1033665645 de [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 [REDACTED] se ha



Comunidad de Madrid

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 [REDACTED] tenía asignada a su contrato. Por tanto, les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a [REDACTED] de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 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 30/06/2022 se envió comunicación a [REDACTED] la dirección de correspondencia asociada a su contrato informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro eléctrico a partir del 27/08/2022. 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 otro lado, la variación de precios a partir del 31/12/2022 se debe a la actualización de las tarifas de peaje y a la aplicación del IPC, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el contrato de D. [REDACTED]. Los precios estarán vigentes durante el periodo anual indicado, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente del IPC el 1 de enero de cada año en el que el contrato esté vigente. Asimismo, se repercutirán en cada momento las variaciones a la baja o al alza en las tarifas y peajes de acceso, cánones y demás valores regulados que puedan ser aprobados por la Administración para su aplicación durante la duración del contrato. IPC: Valor acumulado real, del periodo de noviembre a noviembre anterior a la aplicación de la variación, del Índice de Precios al Consumo, general, publicado por el Instituto Nacional de Estadística. Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa 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".

Ante las manifestaciones de las partes y la prueba aportada, el reclamante no ha reconocido recibir la carta postal ordinaria, por la que se le comunicaba las nuevas condiciones de tarifa y la parte reclamada no aporta ninguna prueba que de forma indubitada, acredite que se ha enviado al reclamante. 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, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante decidiendo lo siguiente sobre las pretensiones del reclamante:

1. Con respecto a la *Re tarificación de las tres facturas referenciadas al coste de 0,07 euros el Kw/h*, este Colegio Arbitral ESTIMA las pretensiones del reclamante y la mercantil debe proceder a re facturar con la tarifa anterior a la modificación objeto de la reclamación y se debe proceder a devolver a la reclamante en el caso de que el importe resultante supere la deuda pendiente, o en caso contrario, la reclamante deberá abonar el saldo deudor



Comunidad de Madrid

resultante, sin perjuicio de las modificaciones derivado de los componentes regulados y de la subida del IVA.

2. Con respecto a las solicitudes de *aportación de la grabación de la llamada de alta en el contrato y retarificación de los meses anteriores al precio contratado*, este Colegio Arbitral, considera que ambas pretensiones estas solucionadas con respecto al primer punto estimado.

3. Con respecto a la solicitud del *Abono de los intereses sobre las cantidades abonadas indebidamente*, este Colegio Arbitral, en relación con la reclamación de intereses legales sobre las partidas a restituir en concepto (aquí sería pagos indebidos no indemnización de daños y perjuicios), debe estimarse tal pretensión de conformidad con el art. 1108 CC, estos intereses se devengarán por días desde la fecha de la primera reclamación realizada al reclamado ex art. 1109 CC y la jurisprudencia que lo interpreta.

4. Con respecto a la solicitud de *la cantidad que se estime en concepto de daños y perjuicios*, este Colegio Arbitral DESESTIMA las pretensiones del reclamante, no siendo materia consumerista.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 04 de octubre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]