



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07996.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de abril de 2023 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que la empresa, según manifiesta el reclamante, le pasa una factura de gas de 1079,42 euros que recoge la facturación desde el 21/04/2022 hasta el 21/06/2022 incrementándole el precio del kW. Alegan que le comunicaron esta subida en el email del mes de marzo que nunca recibió. La subida del 376,64% le parece inadmisibles, se lo comunicó a la compañía y se está cambiando de compañía, cosa que habría hecho si hubiese recibido a tiempo la comunicación que no recibió. El precio que le ofrecen otras compañías ahora es de 0,11 euros el kW. La compañía no le ofrece solución. Solicita que pretenda pagar esta factura al precio que tenía, o como máximo al precio del mercado actual de 0,11 euros el kW. En esta factura y en la que se produzca hasta el cambio de compañía.

La empresa reclamada manifiesta que la variación de precio que indican se ha producido dentro del proceso de renovación del contrato de D. [REDACTED], efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo. Les remitimos adjunto a este escrito copia del correo electrónico remitido el 16/03/2022 a D. [REDACTED] donde se le comunicaba de la renovación del contrato [REDACTED]. El contrato de D. [REDACTED] está de baja a todos los efectos con Iberdrola desde el 21/07/2022. Una vez revisado en nuestro sistema de archivo de datos los pagos efectuados en relación con el contrato de referencia [REDACTED], D. [REDACTED] mantiene actualmente una deuda por importe de 1.079,42 €. Para facilitar el pago de la cantidad adeudada, ofrecemos la posibilidad de solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades y sin intereses, a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

La parte reclamante manifiesta que no considera resuelta la controversia planteada y que por lo tanto desea que se continúe con la tramitación de mi solicitud. El motivo de mi desacuerdo con [REDACTED] es, que al contrario de lo que dice la compañía yo no he recibido en mi email, el email que ellos aseguran han enviado el 16/03/22 y la empresa no me lo ha comunicado de ninguna otra forma, por lo que yo no he podido tomar la decisión de rescindir el contrato con ellos ante el incremento del precio del kW que se acercaba al 400%. En el email que dicen que han enviado no ponen a que dirección lo han enviado, pero yo les aseguro que no lo han enviado a la mía. Por este motivo solicito se continúe con la tramitación de mi solicitud.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que su única reclamación a la compañía es que sin previo aviso la compañía pasó de facturarme el kW de gas de 0,063662€/kW a 0,239777€/kW lo que supone una subida del 376,64%. Además de suponer un precio absolutamente fuera de mercado lo que comprobé inmediatamente anulando mi contrato y contratando el gas con otra compañía a un precio de menos de la mitad. La compañía dice que me notificó el cambio mediante un email con fecha 16/03/2022 de cuyo texto manda copia, pero curiosamente no manda a quien ha enviado este email y a qué dirección de correo. Mi correo es [REDACTED] y yo les aseguro que en ese correo no recibí ningún email de Iberdrola en esa fecha, aunque curiosamente sí tenían mi email ya que tengo varios emails enviados por esta empresa en años anteriores. De todas formas un cambio tan importante en las tarifas debe comunicarse al cliente con todos los medios al alcance y si es necesario por teléfono, pero la compañía debe asegurarse de que el cliente ha recibido el aviso antes de emitir una factura con el 376,64% de incremento del precio. Tengo en mi poder toda la información relativa a este expediente que necesiten, como factura que devuelvo y facturas anteriores que acompaño a este email, emails de la compañía con fechas anteriores a la que ellos indican que han enviado un email, precios de la compañía con la que contraté el nuevo suministro etc. Pero insisto, lo más importante es que yo no recibí ningún aviso de cambio de condiciones de mi contrato (precio del kW) y no pude reaccionar anulando mi contrato y cambiando de compañía, como hice una vez que recibí esta factura.

La parte reclamada manifiesta que han revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato [REDACTED] de D. [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que le venimos 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. En este sentido, les indicamos que el correo electrónico remitido a D. [REDACTED], fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP": Les comunicamos que la citada cuenta de correo electrónico es la que D. [REDACTED] tenía habilitada para el envío de facturas.

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 y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

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, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto la Compañía reclamada acredita que en fecha 16/03/2022 envió, a la cuenta de correo designado por el reclamante para el envío de facturas, la información del nuevo precio aplicable al contrato o terminar el contrato sin penalización alguna.

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.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 13 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]