



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01084.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de noviembre de 2024 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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:

"[REDACTED] le modifica unilateralmente las condiciones económicas de su contrato sin su conocimiento, ni su consentimiento, resultando una factura desproporcionada en relación a su consumo habitual.

Expone que la empresa reclamada dice, haber notificado la variación del precio a través de un correo electrónico, aunque manifiesta no haber tenido conocimiento en ningún momento de ese correo, ni de la información contenida en él.

La comunicación que [REDACTED] insiste en haber realizado, no se ha hecho fehacientemente, entendiendo que se prorrogarían las condiciones existentes.

La reclamante considera que se ha contravenido lo dispuesto en el artículo 57.t g de la Ley del sector de hidrocarburos.

En la última factura, que liquida la relación comercial por cambio de compañía, se han estimado datos de consumo que no se corresponden con la realidad. Aplican un precio más elevado del que corresponde a un consumo que aún no se ha realizado, y debería facturar la nueva compañía a un precio inferior."

Solicita que se respeten las condiciones económicas previas a la modificación unilateral por parte de la empresa reclamada y se corrijan las facturas emitidas conforme al precio estipulado al inicio del periodo y convenido por las partes, emitiendo las corregidas para su abono y se pongan en contacto con ella, para acordar un plan de pagos.

La empresa reclamada mediante escrito de junio de 2024, que es trasladado a la otra parte, realiza las siguientes alegaciones:

"Tal y como les comunicamos en nuestra contestación de fecha 05/04/2024, hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que veníamos aplicando era correcto. En concreto, la variación de precio que indica [REDACTED] se ha producido dentro del proceso de renovación de su contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo, lo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

cual, le fue notificado mediante la carta de renovación que adjuntamos a este escrito. Según se detalla a continuación, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por [REDACTED] mediante el procedimiento estandarizado de envío ordinario de correos electrónicos "Protocolo de Comunicación SMTP". La herramienta CCM (Customer Communication Management, siglas en inglés para "Gestor de Comunicaciones con Clientes") que utiliza el referido protocolo, nos aporta toda la información sobre la situación y características del envío.

En este caso, cuando la herramienta indica que consta "Envío transmitido por E-Mail" en la columna "SITUACIÓN_ENVÍO", nos está informando de que el email ha sido entregado al servidor del correo electrónico del cliente. Es más, si el email no se hubiera podido entregar, el estado que nos aparecería sería "E-mail devuelto".

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 se envió comunicación a [REDACTED] a la dirección de correo electrónico asociada a su contrato informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro de gas. 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, se ha contactado con la distribuidora, [REDACTED], como empresa responsable de la lectura del contador según la legislación vigente, con objeto de verificar la validez de la lectura que nos proporcionó y comprobar si se ha producido algún tipo de incidencia en relación a la misma.

En este sentido, les informamos que la empresa distribuidora nos ha confirmado la validez de la lectura y de la factura remitida a [REDACTED]. 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".



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 escrita a las partes.

La parte reclamante, presenta escrito en octubre de 2024, en las que expone lo siguiente:

“me ratifico en cuanto se ha expuesto a lo largo del procedimiento, insistiendo una vez más en que en ningún momento he tenido conocimiento del correo electrónico al que hacen referencia, ni de la información que dicen que contenía.

La comercializadora NO puede aportar pruebas de ese envío y de que, en el caso de que hubiese sido enviado ese correo, pudiera haber sido abierto y leído el contenido, ya que no es un medio fehaciente para enviar información tan importante al cliente.

Al no haber obtenido esa información, he supuesto que se mantenían las mismas condiciones en la prórroga de mi contrato, pero lo que ha ocurrido es que se han modificado las condiciones de forma unilateral ya que, insisto en que no he recibido la información previa a dicha modificación, privándome de la posibilidad de NO aceptar dichas condiciones y poder valorar otras posibles de otra comercializadora.

Por todo ello, solicito que se respeten las condiciones económicas previas a la modificación unilateral por parte de [REDACTED] y se corrijan las facturas emitidas conforme al precio estipulado al inicio del periodo y convenido por las partes, emitiéndolas ya corregidas para su abono acordando un plan de pagos conveniente.”

La empresa reclamada, no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

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: **ESTIMAR la pretensión de la solicitante**, debiendo la entidad reclamada refacturar las facturas reclamadas y que comprenden los siguientes periodos:

- Del 16/11/2022 a 17/01/2023
- Del 17/01/2023 a 14/03/2023
- Del 14/03/2023 a 16/05/2023

Se realizará de conformidad con los parámetros, tarifas y precios vigentes hasta la fecha de la modificación de las condiciones aplicables, que según la empresa manifiesta, entraron en vigor a partir de julio de 2022, sin perjuicio de las variaciones derivadas de los componentes regulados y de la subida del IVA, en su caso. Para la última factura emitida se realizará de acuerdo al consumo realmente realizado y si no fuera posible, en su defecto, se aplicará el histórico de consumo para el mismo periodo del año anterior. Todo ello en base a las siguientes consideraciones:

La empresa reclamada manifiesta que dentro del proceso de renovación del contrato para el suministro de gas, cuyo titular es la reclamante, se le envía una carta de renovación, a través correo electrónico, a la dirección facilitada por la reclamante, mediante un procedimiento estandarizado de envío ordinarios de correos electrónicos y aporta la siguiente tira informativa del



Comunidad de Madrid

registro de envío (de tareas de correo electrónico):

TIPOLOGIA	CAMPANA	COD_CLIENTE	COD_CONTRATO	DESTIN_EMAIL_SMS_POSTAL	SITUACION_ENVIO	FECHA_ENVIO
E-Mail	00015	13153926	1015163005		Envío transmitido por E-Mail	30/05/2022 20:21

El hecho de que un email haya entrado en el servidor no evidencia que el usuario lo haya recepcionado o haya podido tener constancia del contenido del mismo antes de que se cumpla el plazo para que entre en vigor la modificación pretendida y el sistema utilizado por la empresa reclamada no recoge el acuse de recibo del mismo.

La reclamante manifiesta que no ha recibido el correo electrónico, ni ha tenido conocimiento de la información que pudiera contener.

La empresa reclamada no desvirtúa esta alegación y por lo tanto, aunque formalmente hubiera podido cumplir con su obligación de envío, la consumidora no ha tenido conocimiento efectivo de la modificación de condiciones contractuales, impidiéndole valorar el alcance y consecuencias económicas de una subida de precios tan significativa, en relación a las tarifas acordadas en su anterior contrato y no puede considerarse debidamente avisada.

La normativa vigente impone a la empresa que debe avisar al titular del contrato de forma transparente y comprensible sobre cualquier intención de modificar las condiciones del mismo e informarle de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno, cuando reciban el aviso.

La empresa rectificará las facturas objeto de controversia y recalculará las mismas, según los precios previos a la renovación. Una vez enviadas a la consumidora, se acuerda que el importe total a abonar se fraccione en TRES mensualidades iguales.

La empresa dispone de un plazo de TREINTA DÍAS NATURALES, a contar desde la notificación de este Laudo para hacer el recálculo y emitir las facturas y a su vez el consumidor dispondrá de un plazo de TREINTA DÍAS NATURALES, desde que reciba las facturas y acuerdo de fraccionamiento, para ingresar el primer plazo. Los otros DOS restantes, se harán de forma consecutiva durante los DOS siguientes meses.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 13 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo. [Redacted]