



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01236.2/2024

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:

Sin previo aviso o comunicación, sin dejar constancia de que el interesado lo recibiera, en la factura emitida el 30 de enero de 2023 se gira un importe de 1.092,78 euros derivado de aplicar unos precios kw/h de 0,336223 y 0,359086, manifestando que dichos precios son superiores a lo pactado por las partes en contrato.

Puesto en conocimiento de la empresa, se hace referencias a que la comunicación de la subida de precios fue teóricamente comunicada electrónicamente, pero no se ha aceptado esta comunicación por esa vía.

Solicita que la empresa proceda a respetar las condiciones económicas que se venían aplicando, refacturando conforme a las mismas y devolviendo los importes que resulten.

La empresa reclamada mediante escrito de 19 de febrero de 2024, que se traslada a la otra parte, presenta las siguientes alegaciones:

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 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 "E-mail abierto por el destinatario" en la columna "SITUACIÓN_ENVÍO", nos está informando de que el email ha sido entregado al servidor del correo electrónico del cliente y visualizado por el mismo. Es más, si el email no se hubiera

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 [REDACTED] 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.

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 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

La reclamante mediante escrito, tras conocer las alegaciones de la empresa reclamada, mediante escrito, expone:

Que se reitera en todo lo dicho anteriormente y recuerda que el hecho, es que la modificación del contrato fue sin mediar comunicación, que permitiera dejar constancia de que esta parte lo recibiera.

La factura emitida por importe de 1.092,78 €, resultar de aplicar unos precios del Kw/h superiores a los pactados por las partes, así como los aplicados en periodos anteriores.

De la comunicación de fecha de 30 de septiembre de 2022, no se aporta documento probatorio alguno de que fuera enviado, ni recibido.

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.

Comunidad de Madrid

La reclamante, en fecha 8 de octubre de 2024 presenta por escrito sus alegaciones, reiterándose en la formuladas anteriormente, así como en su solicitud.

La empresa no presenta alegaciones para este acto de audiencia, dándose 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 la factura reclamada que comprende el siguiente periodo: - Del 18/11/2022 a 17/01/2023 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 del 11 de noviembre de 2022, sin perjuicio de las variaciones derivadas de los componentes regulados y de la subida del IVA, en su caso.

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 registro de envío (de tareas de correo electrónico).

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.

Si a fecha de emisión de este laudo, la reclamante hubiera abonado el importe de la factura impugnada, la diferencia resultante a su favor, le será reintegrada. En caso contrario, la consumidora abonará el importe resultante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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.

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.

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 Signature]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]