



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01619.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de noviembre 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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:

Con ocasión de la revisión del contrato de suministro de gas en noviembre de 2022, unilateralmente pasa de facturar el KW/H de 0,07163 a 0,310223 euros (Sep-Oct), un incremento del 373,35 %, totalmente abusivo.

En los siguientes periodos de facturación modifica el precio a 0,309648 (Nov-Dic) y finalmente a 0,17 (Ene-Feb). Ninguna de estas modificaciones del precio fue comunicada aunque ellos insisten en que lo comunicaron correctamente.

De hecho la carta que supuestamente me mandaron el 28/07/22 con las modificaciones contractuales vía email, puede comprobarse que fue creada el 11/04/2023 (metadatos), aunque ellos torticeramente la fechan el 28/07/22.

En consecuencia pretenden pasar de una factura media de 150 euros bimensuales a casi 700 euros, por lo que me niego a satisfacer el pago y me doy de baja en la compañía suministradora. Me reclaman un impago de 1.310,31 euros. Les he ofrecido en la última negociación hacer un pago del 20% de la factura, que creo que es una cifra razonable, pero se han negado.

Por último, quiero denunciar que he sido incluido en el listado de insolvencia de ASNEF, pese a estar en negociaciones, y que solo puedo interpretar como un intento de coacción. Es evidente que no se trata de un impago por insolvencia, sino un desacuerdo en la factura.

El uso de las listas de insolvencia ASNEF se deben considerar un fraude de ley si se utilizan torticeramente como es el caso, causando daños morales, y que me reservo cualquier acción legal en defensa de mis derechos.

Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) Revisión de las facturas impagadas, con precios justos. Inmediata exclusión de la lista de ASNEF



Comunidad de Madrid

LA EMPRESA RECLAMADA presenta escrito el día 13 de marzo de 2024, que es trasladado a la otra parte y por la que expone:

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 "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 D. [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, la variación de precios de 0,309648 a partir de octubre se ha debido a la actualización de las tarifas de peaje, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el contrato de [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



Comunidad de Madrid

duración del contrato, tomando como base el RD 1164/2001 y las ordenes ITC/688/2011 e ITC/3354/2010. 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."

No obstante, resultado de una campaña comercial de fidelización es que con fecha 02/03/2023 se le aplicó un descuento quedando sus condiciones anteriores ajustadas en los siguientes términos:

- Término de Energía: 0,17 €/kWh • Término Fijo: 11,41€mes nuevos precios que no afectan a las condiciones generales del contrato actual y que estarán vigentes desde el periodo comprendido desde esta primera factura hasta la finalización del actual periodo de duración de su contrato 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. Atentamente

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.

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 6 de noviembre de 2024, presenta alegaciones para este acto de audiencia, en el que expone lo siguiente:

1. *No se ha alcanzado ningún acuerdo entre las partes, pese a mi oferta de abonar el 20% de las facturas pendientes de pago, al considerar el justo precio del consumo de gas. [REDACTED] rechazó esta propuesta.*
2. *El litigio se centra en que [REDACTED] mantiene que se me comunicó el cambio de precio (una subida abusiva del 373,35%) mediante carta notificada por correo electrónico, con ocasión de la revisión del contrato de suministro de gas. Es falso: nunca se me comunicó este cambio contractual con la subida abusiva.*
3. *De ser cierto, nadie acepta una subida tan exagerada, que de pagar una media de 150 Euros, se pasa a pagar 700 Euros. Hubiera cambiado de comercializadora como efectivamente hice después.*
4. *La supuesta carta, según [REDACTED] se envió el 28/07/22 con las modificaciones contractuales. Sin embargo, puede comprobarse que fue creada el 11/04/2023 (propiedades del documento), fecha en que se inicia las reclamaciones y me la "reenvían", aunque ellos la fechan el 28/07/22. Creo que es una prueba irrefutable de la manipulación de [REDACTED]*
5. *La Ley 34/1998 exige "ser avisados de forma transparente y comprensible", pero que según [REDACTED] al no incluir la palabra "fehacientemente", no tiene que esperar acuse de recibo, pese a la importancia del cambio contractual.*
6. *Por último, quiero denunciar que he sido incluido en el listado de insolvencia de ASNEF, pese a estar pendiente de resolución y Laudo de esta Junta Arbitral de Consumo, y que solo se puede interpretar como un acto de coacción. Es evidente que no se trata de un impago por insolvencia, sino un desacuerdo en la factura. El uso de las listas de insolvencia ASNEF se deben considerar un fraude de ley si se utilizan torticeramente como es el caso, causando daños morales, y que me reservo cualquier acción legal en defensa de mis derechos.*

Comunidad de Madrid

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 del solicitante**, debiendo la entidad reclamada refacturar las facturas reclamadas y que comprenden los siguientes periodos: de 1 de septiembre de 2022(antes de la modificación de precios) hasta febrero de 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 en septiembre 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 el reclamante, mediante un procedimiento estandarizado de envío ordinarios de correos electrónicos y aporta tira informativa de fecha 28/07/2022.

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.

El 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.

Una vez abonada por el reclamante, la cantidad resultante del recálculo efectuado, la empresa realizará cuantas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial y de créditos en los que hubiera entrado como consecuencia de la presente reclamación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

La empresa dispone de un plazo de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo, para emitir las nuevas facturas y a su vez el consumidor dispondrá de un plazo de TREINTA DÍAS NATURALES, desde la fecha en que las reciba por el medio en el que habitualmente lo venía haciendo, para ingresar el importe correspondiente.

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.



Comunidad de Madrid

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]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL