



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07751.7/2023

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 07 de mayo 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 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.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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 la disconformidad con las dos últimas facturas del gas en las que el precio del kWh se cuadruplicado, habiéndose comunicado por email el 28 de julio de 2022, sin acuse de recibo ni carta certificada, la subida de precio, que además considera abusiva con el agravante de ser familia numerosa. Solicita que las facturas se ajusten al precio del contrato precedente, o en su defecto una subida acorde al IPC, o como alternativa las condiciones de la tarifa de último recurso.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato [REDACTED] de [REDACTED] [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 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.

El correo electrónico remitido a [REDACTED], fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP": "..."

Les informamos de que la citada cuenta de correo electrónico es la que tenía habilitada para el envío de facturas.

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.

Igualmente, le comunicamos a [REDACTED] que la renovación fue aplicada el 10/11/2022 por lo que la misma ya estuvo reflejada en la factura emitida el 10/11/2022

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

relativa al periodo 02/09/2022 - 04/11/2022; es decir, antes de la emisión de las facturas reclamadas. Enviamos la factura para que conste a los efectos oportunos.

Igualmente, les comunicamos que [REDACTED] ha recibido anualmente una comunicación relativa al proceso de renovación de su contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo. Enviamos en anexo las comunicaciones enviadas en años anteriores para que conste a los efectos oportunos.

Por otro lado, le informamos de que hemos revisado la situación del contrato de [REDACTED] y hemos comprobado que mantiene actualmente una deuda. Le recordamos que, desde el vencimiento del plazo voluntario de pago de las facturas impagadas, se empiezan a generar intereses de demora.

Para facilitarle el pago de la cantidad adeudada a [REDACTED] le 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** contesta por escrito manifestando:

Que la compañía [REDACTED] ha cometido un abuso de posición dominante y no ha comunicado en forma y fondo los cambios de condiciones de su contrato. Igualmente, no ha considerado la condición de familia numerosa que ostento y que en ningún caso nos ha ofertado un contrato de último recurso, como el que tenemos con [REDACTED] y con [REDACTED], compañía que también pertenece al grupo [REDACTED]

Iberdrola comunica el 28/07/23 con asunto: "gas" sus nuevas condiciones, donde en ningún caso, en el asunto, habla de renovación de las condiciones del contrato. Comunicación comercial. Por lo tanto, lo consideramos como defecto de forma y fondo.

Igualmente indica [REDACTED] con comunicación por carta del 13 de septiembre del 2021 con las condiciones del nuevo contrato para el 2022. ¿Dónde está la carta que debería enviar indicando lo mismo, con fecha de septiembre del 2022 con las condiciones del nuevo contrato para el 2023? Igualmente lo consideramos un defecto de forma y fondo.

Solicita: Que las facturas que reclamamos nos sean abonadas y refacturadas al precio del contrato del año anterior que debería seguir en vigor, o que en su defecto sean facturadas al precio que tenemos con [REDACTED] empresa que también pertenece al grupo [REDACTED].

Cuantificación económica de la solicitud: TOTAL 4.127,86

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** aporta escrito en el que manifiesta:

Mantenemos cuanto indicado en nuestro escrito de fecha 18/08/2023:

"Manifestamos que, la compañía Iberdrola ha cometido un abuso de posición dominante y no ha comunicado en forma y fondo los cambios de condiciones de su contrato. Igualmente, no ha considerado la condición de familia numerosa que ostento y que en ningún caso nos ha ofertado un contrato de último recurso, como el que tenemos con [REDACTED]



## Comunidad de Madrid

En la documentación adjunta enviada por la compañía [REDACTED] (directora de Relaciones con clientes), observará:

- a) Comunicación de [REDACTED] del 28/07/23 con asunto: "gas" donde en ningún caso, en el asunto, habla de renovación de las condiciones del contrato. Leída posteriormente si es cierto que incluyen las condiciones abusivas de su nuevo contrato que no consideramos ni en forma ni en efecto como modo de comunicación de nuevas condiciones del contrato. Por lo tanto, lo consideramos como defecto de forma y fondo.
- b) Comunicación por carta del 13 de septiembre del 2021 con las condiciones del nuevo contrato para el 2022. ¿Dónde está la carta que [REDACTED] dice que han enviado con las nuevas condiciones del nuevo contrato para el 2023? Igualmente lo consideramos un defecto de forma y fondo.

Confirmamos nuestra posición y en el escrito, así como en los adjuntos que envía [REDACTED] tramite [REDACTED] se observa que:

- a) No han enviado ninguna carta oficial donde comunican sus nuevas condiciones del contrato tal y como asegura.
- b) No han enviado ninguna carta de renovación donde comunican sus nuevas condiciones del contrato tal y como asegura.
- c) Que hacen efectiva las nuevas condiciones mediante factura del 10/11/2022 sin haber interpuesto anteriormente ninguna comunicación oficial solo un email comercial con el asunto "Suministro: gas" de fecha 28/07/22.
- d) Que en las comunicaciones que dicen habernos enviado en años anteriores falta efectivamente la relativa a la renovación para el año 2023 que enviaban en septiembre de los años precedentes.
- e) Que consideramos que sea improcedente cobrar intereses de demora en un caso abierto."

Así como la anterior carta enviada a [REDACTED] en fecha 19/02/2023 de la que nunca tuvimos respuesta:

Quisiera informarles que hemos procedido a rechazar el pago de las facturas siguientes:

- a) Número de factura [REDACTED] por valor de 2.779,26 €. (Adjunto 2)
- b) Número de factura [REDACTED] por valor estimado de 1.348,60 €. (Adjunto 3)

Los motivos del rechazo son varios y que paso a exponer a continuación.

- 1) Con referencia a su email (Adjunto 1):

Fecha: 28/07/2022

Suministro: Gas

Número de contrato: [REDACTED]

Dirección de suministro: [REDACTED]

28223, MADRID (ESPAÑA)

Quisiera exponer como sigue en base a los derechos que me asisten.

A través de comunicación enviada el 28 de Julio, periodo de verano, correspondiente en gran parte a fechas en las que como usuarios estamos de vacaciones, Ustedes han decidido unilateralmente cambiar las condiciones de mi contrato.

En primer lugar, un e-mail sin acuse de recibo o de lectura, no es válido para cambiar las condiciones de un contrato sin que exista aceptación específica por parte de la contraparte.



## Comunidad de Madrid

En segundo lugar, nunca anteriormente nos habían comunicado un cambio de las condiciones de contrato. ¿Por qué lo comunican ustedes a través de un email esta vez y no a través de carta certificada o correo postal? Nuestro contrato lleva de alta desde el 11 de octubre de 2014 y nunca nos habían comunicado ningún cambio de condiciones.

En tercer lugar, este email, que acabo de visualizar, buscando entre todos los emails que recibo de publicidad y Spam, vista la desmesurada factura que ustedes me han enviado, no se corresponde en ningún caso a la situación energética de España y que además he comprobado no ha sido aplicada a todos los clientes de [REDACTED]

Igualmente, la entrada en vigor de un nuevo contrato unilateral como el propuesto por ustedes no puede tener inicio justo con la llegada del otoño-invierno ni con un preaviso tan corto de tiempo.

Además, modifican las cláusulas exclusivamente al alza y no dan opción a que puedan ser a la baja. En resumidas cuentas, un contrato abusivo y que no nos han comunicado en debida forma y plazo a través de carta certificada o email con acuse de recibo.

El precio que nos han cobrado, aparte de que ha sido multiplicado casi por 3, lo consideramos un precio abusivo y que no está en línea con lo que otros usuarios están pagando y que además no tiene en cuenta la disminución de precio de gas debido a las condiciones atmosféricas menos frías que otros años. Del mismo modo, no considera la excepción ibérica tanto proclamada por el gobierno y que las reservas de gas estaban muy por encima de las estimaciones, produciendo un abaratamiento del precio kW/h que no han transmitido al cliente.

Por todos los motivos anteriormente descritos, les ruego que revisen las condiciones y que procedan a rehacer la factura conforme a las condiciones del contrato precedente. Evidentemente pueden enviarme por carta certificada una nueva propuesta que estudiaremos.

Por este motivo, considerando el abuso generado, nos hemos visto obligados a cambiar a la Tarifa de Último Recurso para no seguir siendo vapuleados por el abuso que Ustedes han demostrado.

Respecto a la segunda factura, expongo el mismo alegato y añado además que la misma tiene una lectura estimada, que no es aceptada porque corresponde con el cierre del contrato ya que hemos cambiado de proveedor de energía y nos hemos ido a Tarifa de Último recurso como mencionaba anteriormente. Ustedes disponen de las herramientas necesarias y personal cualificado para poder realizar un cierre de contrato y emitir una factura definitiva. Nosotros no tenemos ni siquiera acceso al contador de consumo de gas.

2) No haber recibido respuesta a nuestra reclamación telefónica efectuada el 27 de enero de 2023.

Quisiera manifestar que mi intención no es la de no pagar la factura, así que me pongo a su disposición para ingresar parte de la misma en cualquier juzgado hasta que se dirima una decisión en firme.

Todo esto sin renunciar a mis derechos de efectuar otras reclamaciones que defiendan y protejan mis intereses.

Tal y como ustedes nos indican en su n° de documento: 21/040469.0/24, N/R.: 21 – ARBC – 07751.7/2023, les enviamos solamente este escrito para informarles de que la situación sigue igual y que en ningún momento [REDACTED] se ha puesto en contacto con nosotros para encontrar una solución. Nuestra única pretensión continúa siendo la de pagar las facturas que adjuntamos pero no al precio unilateralmente estipulado por [REDACTED] sino a la fecha del contrato que tenemos actualmente con [REDACTED], sociedad igualmente perteneciente a [REDACTED] o en su defecto a las



## Comunidad de Madrid

condiciones estipuladas en el contrato anterior a la subida unilateral y abusiva realizada por Iberdrola. No remitimos ninguna documentación adicional ya que la misma se remitió telemáticamente y por lo tanto debe de obrar en su poder como ustedes indican en su escrito.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula 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 "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.



## Comunidad de Madrid

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que ha acreditado que en el año anterior, en 2021, la comunicación de la variación del precio se realizó mediante correo postal, no habiendo justificado la empresa reclamada que posteriormente la reclamante hubiera designado el correo electrónico como medio de comunicaciones. En consecuencia, la empresa reclamada no ha cumplido los requisitos del artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, y debe rectificar las facturas emitidas desde la aplicación del nuevo precio objeto de reclamación, y aplicar el precio vigente antes de la renovación del contrato hasta la fecha de baja del contrato.

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.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral,

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL