



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07925.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de marzo 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 escrita con la lectura de la reclamación en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

Recibe en enero del 2023 una factura de €7.468,50. (Documento nº 2), y en febrero del 2023, una factura de €5.174,81. (Documento nº 3).

Estas facturas de [REDACTED] incrementan considerablemente los precios de la anterior tarifa (Documento nº.4) y son facturas que [REDACTED] recibe sin haber sido notificado previamente de la modificación contractual que tuvo lugar.

Esto se evidencia mediante el hecho de que la notificación se realizó al correo de [REDACTED] (Documento nº 4), y no al correo del [REDACTED] que es el que aparece como correo del titular de la cuenta (Documento nº5).

Por consiguiente, el [REDACTED] procedió a realizar reclamaciones a [REDACTED] – hasta en tres ocasiones – que acabaron todas sin éxito de acuerdo, ya que, [REDACTED] nunca contestaba de forma efectiva a las reclamaciones, no centrándose en el objeto de la reclamación. (Documento nº 6).

PRETENSIÓN Y CUANTIFICACIÓN.

Se ha de declarar que no procede el cambio de tarifa, y no se debe a Iberdrola lo que se pide de más sobre la tarifa original.

Por consiguiente, se han de adaptar los periodos de facturación en cuestión, a las condiciones contractuales anteriores a la modificación, para conocer las pretensiones económicas que han de tener lugar.

- Con las condiciones de la tarifa aplicada el 13/12/2021 al 07/01/2022 (Documento nº7), la factura del 15/11/2022 al 12/01/2023 debe ser de 1.445,96 €, en lugar de 7.468,50 €.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

- Con las condiciones de la tarifa aplicada el 07/01/2022 al 14/02/2022 (Documento nº8), la factura del 12/01/2023 al 07/02/2023 debe 1.223,97 €, en lugar de 5.174,81 €.

Es decir, la modificación contractual por parte de [REDACTED] supone un incremento de 9.973, 38€ en dos facturas respecto a las condiciones anteriores. Una modificación contractual que, de haber sido notificada directamente al [REDACTED] éste habría utilizado su derecho de desistir del contrato manifestando su voluntad de no renovar la relación contractual. En virtud de lo expuesto, SE SOLICITA EN EL PRESENTE ARBITRAJE que, se declare indebido el cambio de tarificación por notificación indebida conforme a la Ley y, por tanto, que se declare la obligación de [REDACTED] de cobrar las facturas aportadas conforme a la tarificación anterior al indebido cambio de noviembre 2022, y no con la nueva tarifa, pues el [REDACTED] nunca fue notificado directamente de las modificaciones, ya que, en caso de haber recibido la información correctamente, habría expresado su voluntad de no renovar el contrato.

ARGUMENTOS JURÍDICOS.

A. LA NOTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE SUMINISTRO DE GAS Y ENERGÍA ELÉCTRICA HA DE SER COMUNICADO AL CONSUMIDOR DE FORMA DIRECTA, DE CONFORMIDAD CON LA LEY 34/1998 Y LA LEY 24/2013.

Tras una exhaustiva revisión de todas las notificaciones y, atendiendo a todas las contestaciones de [REDACTED] se ha de considerar como un hecho acreditado que la notificación de [REDACTED] de la modificación esencial de las condiciones contractuales no se realizó de forma directa al [REDACTED]. La realidad es que [REDACTED] notificó la modificación esencial del contrato de gas al correo de [REDACTED] (Archivo adjunto núm. 3), que en ningún momento se registró como correo del titular/contrato (Archivo adjunto núm. 4). Esta actuación de [REDACTED] constituye diversas infracciones:

Por un lado, se incumple con el artículo 57 bis de la Ley 34/1998 del sector de hidrocarburos, en su apartado f) establece que los consumidores deberán "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.

Por otro lado, se vulnera el artículo 44.1.e) de la Ley 24/2013, d 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, que establece también como derecho de los consumidores "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 su aplicación de forma transparente y comprensible"

Asimismo, esta ausencia directa al titular del contrato por parte de Iberdrola no respeta el Anexo I de la Directiva 2009/73/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 13 de julio de 2009 sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural que contiene el elenco completo de las "Medidas de protección del Consumidor" que los Estados miembros deben garantizar, en concreto, esta Directiva dispone que se ha de velar por que los clientes sean debidamente avisados de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato cuando reciban el aviso. Los prestadores de servicios notificarán directamente a sus abonados cualquier aumento de los precios.



Comunidad de Madrid

Por tanto, el contrato no puede prorrogarse automáticamente. Esta inobservancia del deber de información exigible a [REDACTED]-estipulada en el artículo 8.1 de las Condiciones Generales del contrato- deriva en una total falta de conocimiento por parte del cliente de las modificaciones sobre elementos esenciales del contrato. Este desconocimiento absoluto por parte del [REDACTED]-que de haber sabido las nuevas condiciones habría manifestado su voluntad de no renovar el contrato- supone que no es correcta la aplicación de la cláusula 2.1 de las Condiciones Generales que prorroga automáticamente el contrato, pues debido a actuaciones negligentes por parte de [REDACTED] mi representado nunca tuvo la oportunidad real de manifestar su voluntad de no renovar, ya que siempre ha desconocido las nuevas condiciones a las que éste se sometía, lo que constituye una vulneración evidente de sus derechos como consumidor.

B. CARGA PROBATORIA.

Tras recibir la primera factura en enero, se procede a llamar a [REDACTED] para exigir explicaciones del aumento en el precio. Según el agente de [REDACTED] el importe elevado en la factura se debe a un cambio de tarifa en noviembre de 2022, que se notificó por correo postal, por correo electrónico, y por teléfono. Es decir, [REDACTED] alega estos medios de notificación sin respaldo de prueba alguna que demuestren que efectivamente estas actuaciones tuvieron lugar y se efectuaron correctamente.

De conformidad con las normas de la carga de la prueba, corresponde a [REDACTED] la acreditación de tales extremos, que esta parte niega rotundamente, siendo que la única comunicación fue la anteriormente referida al correo electrónico de [REDACTED].
TS, Sala Primera, de lo Civil, 677/2014 de 2 de diciembre, Recurso 2014/6872:

“En cuanto a la carga de la prueba resulta conveniente tener en cuenta que la Sentencia de esta Sala, de fecha 26 de septiembre de 2008 (RJ 2008, 5575), recogiendo la doctrina establecida en la Sentencia de 12 de junio de 2007 (RJ 2007, 3721), resume la jurisprudencia sobre la carga de la prueba en los siguientes términos: Para que se produzca la infracción del art. 1214 CC (actual artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil) es preciso que concurren los requisitos consistentes en (...) c) Se trate de un hecho que se declare no probado, bien por falta total de prueba, bien por no considerarse suficiente la practicada, sin que exista ninguna norma que establezca la tasa o dosis de prueba necesaria (coeficiente de elasticidad de la prueba)”

C. INCORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS RECLAMACIONES.

El [REDACTED] reclama reiteradamente a [REDACTED] explicaciones de por qué nunca se le llegó notificar a él directamente, puesto que son suyos los datos de contacto como persona titular de la cuenta. Ante esto, [REDACTED] evade hasta en un total de tres ocasiones la pregunta, respondiendo que la notificación se realizó al correo de [REDACTED] e insistiendo en que la respuesta va a ser siempre la misma (Archivo adjunto núm. 5). Es decir, [REDACTED] nunca contesta de forma efectiva las reclamaciones del [REDACTED] ofreciendo respuestas insuficientes y que no se centran en el objeto de la reclamación. Por consiguiente, [REDACTED] es responsable de una infracción grave, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 110 t) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, el cual tipifica como infracción grave “El incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas natural de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a las quejas, reclamaciones, incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro que incluya un servicio de atención telefónica y número de teléfono ambos gratuitos así como de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y su normativa de desarrollo.”

Comunidad de Madrid

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] 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" según se detalla a continuación: "..."

Les informamos de que la citada cuenta de correo electrónico es la que tenía asociada a su contrato.

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 con fecha 30/09/2022 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 a partir del 11/11/2022.

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.

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.



Comunidad de Madrid

La **parte reclamante** aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que formula las siguientes alegaciones:

PRIMERA.- ESTADO ACTUAL DEL LITIGIO

Este conflicto surge de un aumento de precios facturados por un contrato de suministros suscrito entre Iberdrola y mi persona (en calidad de consumidor). Dicho aumento de precios, se notificó, de acuerdo con los relatos de ambas partes, a la dirección de correo electrónico: [REDACTED]

[REDACTED] no ha presentado ningún escrito en el plazo conferido por este Tribunal Arbitral en la comunicación de 8 de febrero de 2024, por lo que el único escrito que consta en el procedimiento por su parte es el de fecha 7 de noviembre de 2023.

En este escrito, [REDACTED] defiende que la comunicación de cambio de precios enviada a la dirección de correo electrónico [REDACTED] y que fue recibida con éxito por el titular del contrato (mi persona) y es conforme con la normativa aplicable al sector de los hidrocarburos.

Por mi parte, en los escritos que he presentado, sostengo que la dirección de correo electrónico indicada por [REDACTED] no coincide con la que consta en el contrato de suministro (DOC. NÚM. 5 del Escrito de Subsanción) y no está asociada a mi persona, sino que corresponde a [REDACTED] (cuyas iniciales son GP).

Todo ello es contrario al artículo 57 bis de la Ley 34/1998 del sector de hidrocarburos, al artículo 44.1.e) de la Ley 34/2013, de 26 de diciembre, del sector eléctrico y el Anexo I de la Directiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural.

Dado que mi posición es clara y contrapuesta a lo que ha sido defendido por [REDACTED] en su escrito, no ha existido margen para alcanzar un acuerdo al respecto.

En consecuencia, solicito del Tribunal Arbitral, nombrado a tal efecto, que resuelva sobre este asunto y garantice la tutela de mis derechos como consumidor.

SEGUNDA.- REMISIÓN A LOS ARGUMENTOS FÁCTICOS Y JURÍDICOS YA EXPUESTOS

Al no proponer [REDACTED] en el trámite que se le ha otorgado, contraargumentación ni prueba alguna que desmerezca los fundamentos de mi reclamación, no considero necesario ampliar los escritos ya presentados, a los que me remito por completo.

TERCERA.- CUANTIFICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

[REDACTED] aplicó los nuevos precios desde el 11 de noviembre de 2022 hasta el 7 de febrero de 2023. Por tanto, han sido hasta tres facturas las afectadas por el aumento de precios impuesto sin ser debidamente advertido.

Como se puede observar en la carta recibida por [REDACTED] (adjunta como DOC.NÚM. 4 del Escrito de Subsanción), el incremento en los importes es muy significativo: "..."

En consecuencia, las facturas que Iberdrola pretende cobrar contienen una sustancial sobrefacturación que en ningún momento me ha sido debidamente comunicada:

- Se aplica la nueva tarifa para el periodo entre el 11 de noviembre de 2022 y el 15 de noviembre de 2022 en la factura de 17 de noviembre de 2022 (Aportada como DOCUMENTO ÚNICO del



Comunidad de Madrid

Escrito de Continuación del Procedimiento). Conforme a los cálculos ya aportados por esta parte, esto supone un exceso de facturación ya abonado por un importe de 114,76 euros:

Factura de 17 de noviembre de 2022
Desde: 11/11/2022 Hasta: 15/11/2022
Importe facturado con la tarifa no notificada 149,00 €
Importe que se hubiera facturado con la anterior tarifa 34,24 €
Exceso facturado 114,76 €

- En la factura de 20 de enero de 2023 (aportada como DOCUMENTO NÚM. 2 del Escrito de Subsanación) se aplica la nueva tarifa en la totalidad del periodo facturado, esto es, del 15 de noviembre de 2022 al 12 de enero de 2023. Conforme a los cálculos ya aportados en el procedimiento, esto supone un exceso de facturación por un importe de 5.700,15 euros:

Factura de 20 de enero de 2023
Desde: 15/11/2022 Hasta: 12/01/2023
Importe facturado con la tarifa no notificada 7.112,86 €
Importe que se hubiera facturado con la anterior tarifa 1.412,71 €
Exceso facturado 5.700,15 €

- En la factura de 22 de febrero de 2023 (aportada como DOCUMENTO NÚM. 3 del Escrito de Subsanación) se aplica la nueva tarifa en la totalidad del periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 7 de febrero de 2023. Conforme a los cálculos ya aportados en el procedimiento, esto supone un exceso de facturación por un importe de 3.969,24 euros:

Factura de 22 de febrero del 2023
Desde: 12/01/2023 Hasta: 07/02/2023
Importe facturado con la tarifa no notificada 4.928,39 €
Importe que se hubiera facturado con la anterior tarifa 959,15 €
Exceso facturado 3.969,24 €

De esta forma, [REDACTED] me ha facturado un importe total de 12.643,31 euros aplicandun cambio tarifario que no me ha sido notificado debidamente conforme a la normativa aplicable y que, por lo tanto, no es válido.

Por otro lado, con la anterior tarifa, que es la que debe considerarse vigente durante este periodo, la deuda real y que me corresponde asumir frente a [REDACTED] asciende a 2.369,96 euros.

En virtud de lo expuesto,

SOLICITO

Que se tenga por presentado este escrito y, conforme a lo en el manifestado, se dicte laudo por el que se declare el incumplimiento de [REDACTED] de la normativa de defensa de los consumidores y, por tanto, la ilegalidad del cambio tarifario aplicado unilateralmente por [REDACTED], y, en su virtud, se declare que el importe correspondiente a abonar por mi parte por el suministro facturado asciende de 2.369,96 euros, conforme a la anterior tarifa.

La **empresa reclamada** no aporta escrito de alegaciones.

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



Comunidad de Madrid

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 en el escrito de alegaciones de la empresa reclamada y en el protocolo de comunicación SMTP alegado por la misma, se indica que la comunicación sobre la renovación del precio fue enviada a una dirección de correo electrónico, que la parte reclamante ha acreditado mediante el pantallazo de sus datos personales de contratación, que no es la determinada contractualmente, y tampoco consta en el expediente ninguna prueba de que la dirección de correo electrónico a la que se envió la comunicación hubiera sido designada por la parte reclamante para recibir comunicaciones. Por lo expuesto, la empresa reclamada no ha acreditado que el correo electrónico que envió el 30 de septiembre de 2022 en el que se informaba de la revisión del precio, hubiera sido enviado y entregado al titular del contrato/reclamante, por lo que al no cumplir los requisitos del artículo art. 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, la empresa reclamada debe rectificar las facturas emitidas desde la aplicación del nuevo precio objeto de reclamación, y aplicar el precio vigente antes de la renovación de los precios hasta la fecha en la que se dio de baja el 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.

Madrid, 19 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]