

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07927.4/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 los siguientes **HECHOS:**

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:
"Suministro gas. Me cambiaron la tarificación a precios muy altos, sin comunicación previa. Me comunicaron el cambio de precios de la luz, pero no del gas. Cuando llamé por teléfono para informarme de los nuevos precios me informaron del cambio de precios en la luz, pero no en el gas. Nunca recibí el correo que dicen haber enviado".
SOLICITA corregir la factura a los precios pactados y aceptados.

En un escrito posterior, indica la consumidora que el 3 de mayo del 23 recibió contestación por medio de la OMIC, "donde la empresa envía un pantallazo de un supuesto correo que envió comunicándome la renovación del contrato. Adjunto correo impreso en el que se puede ver claramente que el correo que recibí el día 26 era sobre el suministro de luz, no de gas, De hecho, una vez que recibí el correo me puse en contacto con [REDACTED] y valoré su propuesta de precios y procedí a realizar un cambio de proveedor del suministro de la luz. Lógicamente, si hubiera recibido otro correo informando sobre el cambio de tarifas del gas hubiera actuado de la misma manera. Es más, en las diferentes llamadas telefónicas para informarme sobre los nuevos precios de luz que me informan en el correo que realmente recibí, nadie, tampoco me informó telefónicamente que el gas se encontraba también en situación próxima de fin de vigencia de precios. En el mes de enero, cuando llamé a solicitar información de la razón de la subida de mis tarifas de gas, la operadora me reconoció que los envíos masivos electrónicos a veces tienen errores. Reitero que yo no he tenido ninguna comunicación al correo sobre el cambio de condiciones del contrato que tenía con [REDACTED] del suministro de gas".

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:
El contrato de gas ha estado activo con esta comercializadora durante el periodo de 11.01.2022 a 30.01.2023, fecha en que recibimos la baja por cambio de comercializadora. El pasado 25 de octubre de 2022 le remitimos a la consumidora la comunicación

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

correspondiente a la renovación de los precios del contrato de gas enviado por correo electrónico a la dirección que consta en nuestros sistemas para tales efectos. Adjunto remitimos copia de la documentación enviada. Que la facturación emitida por parte de [REDACTED] es correcta, realizada en base a las condiciones pactadas del contrato y su correspondiente renovación. Por ello, no procede refacturación.

En alegaciones de 2.02.2023, la reclamada se ratifica en que los precios aplicados son los que ha contratado porque los precios fueron renovados con fecha 27 de noviembre de 2002 y se le notificó la renovación dentro de un plazo.

En alegaciones de 25.09.2023 la reclamada indica que "la remisión del correo electrónico permite guardar el registro del envío, pero no de su recepción por la parte reclamante, haciendo referencia a la forma de realizar las notificaciones. Hay que señalar que la normativa vigente no se menciona nada en cuanto a que esta deba ser fehaciente o con acuse de recibo, por lo que las actuaciones, así como el envío de las comunicaciones por parte de [REDACTED] han sido correctas".

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

- La carta de renovación del gas indica que los nuevos precios sin impuestos a partir del 27 de noviembre de 2022, en el punto de suministro son término fijo, 6,364794 €/mes y término variable 0,193605 €/kwh. En base a estos precios, el coste estimado de tu consumo del gas del próximo año con nosotros es de 662 €. Te recordamos que los precios aplicados en el último mes anterior a la renovación de tu contrato han sido para el término fijo 4,639392 €/mes y para el término variable 0,068637 €/kwh, siendo el coste de tu suministro de gas de 269 € durante los últimos 12 meses con nosotros.

- Se aporta la factura reclamada, por importe de 205,84 del 23.11.2022 a 23.01.2023. En ella se tarifican 907 kwh al precio nuevo, y 1,9066 meses al nuevo precio de potencia.

Período	Potencia (precio previo)	Potencia (precio renovado)	Energía (pr. Previo)	Energía (pr. Nuevo)
23.11 a 26.11	0,1315 meses $\times 4,639392 = 0,61 \text{ €}$		62 kw $\times 0,068637 = 4,26$	
27.11 a 23.01		1,9066 meses $\times 6,364794 = 12,14$		907 kw $\times 0,193605 = 175,60$

A ello se une alquiler de contador (1,16 €) + Impuesto Hidrocarburos (2,27 €), más el Iva al 5%.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES**:

PRIMERA:



Comunidad de Madrid

La consumidora reclama por la aplicación de condiciones novatorias que no le han sido comunicadas. Se trata de una cuestión de hecho. La comercializadora presenta un pantallazo del registro de envío (es decir de tareas de correo electrónico) para comunicar las nuevas condiciones. Sin embargo, no se observa en dicho pantallazo el contenido de la comunicación enviada a la consumidora. Por lo tanto, la comercializadora prueba que ha realizado un envío, pero no prueba el contenido de dicho envío para saber si era o no el escrito en el que se detallan las nuevas condiciones aplicables a partir del 27 de noviembre.

El Colegio toma en consideración dos argumentos al respecto:

1º) Para la consumidora, es una *probatio diabolica* demostrar que no ha recibido ese correo electrónico.

El art. 57. bis.f) Ley del Sector de Hidrocarburos (Ley 34/1998 de 7 de octubre) exige que los consumidores sean “*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*”.

Podríamos considerar que la comercializadora ha cumplido formalmente su obligación de comunicación, pero no puede probarse el contenido de dicha comunicación. Por ello, la consumidora ha podido no “ser debidamente avisada” de la novación contractual. Novación que suponía un incremento considerable del precio del consumo, porque se triplicaba el precio del kwh con respecto al del año precedente (de 0,06 a 0,19).

2º) La conducta de la consumidora es coherente con su afirmación de que no conoció antes la renovación de las tarifas con el incremento de precio que suponía. La factura se emite el 27 de enero y el 30 de enero se solicita a la reclamada la baja por cambio de comercializadora. Su reacción es inmediata, lo que para este Colegio es un indicio de que no tenía conocimiento previo del cambio de tarifas.

No hay dejadez alguna por parte de la consumidora. En cuanto recibe la primera factura al nuevo precio reclama y cambia de compañía para conseguir tarifas más económicas. Si lo hubiera conocido con carácter previo habría cambiado antes de compañía tal como hizo con respecto al suministro de electricidad que también tenía previamente contratado con la reclamada.

Estos dos argumentos llevan al Colegio a considerar que pese a haber cumplido “formalmente” con la comunicación previa del cambio de tarifas, tal como prevé el art. 57 bis, apartado f) LSH, no ha sido “debidamente” avisada, porque no ha llegado a tener conocimiento del contenido de la novación contractual. Aunque se haya enviado el correo con la comunicación, o esta se envió en relación con el contrato de electricidad y no con el contrato de suministro de gas, o simplemente el correo no llegó a la bandeja de entrada de la consumidora. Sus actos demuestran que habría cambiado de comercializadora de gas, al igual que lo hizo con respecto al suministro de electricidad.

Ello implica para el Colegio la ESTIMACIÓN de la pretensión de la consumidora, por vulneración del art. 57 bis, apartado f) LSH, al no haber sido debidamente informada de la novación contractual, puesto que no llegó a su conocimiento antes de su aplicación al contrato.

Por lo tanto, debe recalcularse la factura reclamada al precio previo a la renovación:

Comunidad de Madrid

Período	Potencia (precio previo)	Potencia (precio renovado)	Energía (pr. Previo)	Energía (pr. Nuevo)	TOTAL
23.11 a 26.11	0,1315 meses $\times 4,639392 = 0,61 \text{ €}$		62 kw $\times 0,068637 = 4,26$		0,61+4,26
27.11 a 23.01		1,9068 meses $\times 4,639392 = 8,85$		907 kw $\times 0,068637 = 62,25$	8,85 + 62,25
Alquiler contador e Impuesto H.					1,16 + 2,27+
IVA 5% 79,40					3,97
TOTAL					83,37

El total de la factura es de 83,37 €.

El recálculo de la factura implica al propio tiempo la ESTIMACIÓN PARCIAL de la reconvencción tácita de la reclamada. Es obligado saldar definitivamente la deuda pendiente para finalizar la relación contractual entre las partes, dado que tanto el art. 57 bis, apartado n) LSH lo configura como un derecho de los consumidores, y el art. 81.1.f LSH establece como derecho de las comercializadoras facturar y cobrar los suministros realizados.

En virtud de ello, la consumidora está obligada al pago de esta cuantía (83,37 €) en el plazo de treinta días desde la notificación del presente Laudo arbitral.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, de recalcular la factura reclamada al precio anterior a la renovación contractual, dado que el Colegio considera que no tuvo conocimiento del incremento de tarifas, ni fue “debidamente avisada”.

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA** para saldar definitivamente la cuenta final de la relación contractual entre las partes.

Recalculada la factura, la consumidora ha de abonar la cuantía de **83,37 €** a la reclamada, indicando en el pago los datos del presente expediente arbitral.

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.



Comunidad de Madrid

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, 18 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL