



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08072.4/2023

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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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: que, según alega la reclamante, no se me comunica ni se me informa de manera fehaciente por parte de [REDACTED] la nueva tarifa de gas a aplicar en la renovación tácita del contrato una vez finalizada su vigencia. La nueva tarifa aplicada cuadriplica el importe de la tarifa de gas del contrato anterior. Reclamo que una subida de ese calado debe ser comunicada y aceptada expresamente por el consumidor, para que en caso de disconformidad el consumidor tenga derecho a cambio de compañía comercializadora de gas. Solicita, basada en que reclamo el hecho de que no se me comunicarán las nuevas tarifas y por tanto mi derecho a solicitud de resolución de contrato en tiempo y forma, que se aplique la tarifa de consumo de gas del contrato anterior. Fue con la factura de gas correspondiente al mes de febrero de 2022 (facturación de los meses más fríos y por tanto de mayor consumo), en la que detecté la subida de 4 veces la tarifa al llegarme una factura de importe 703,06 euros (fecha en la que puse la reclamación a Iberdrola clientes y no acepté el cargo en mi cuenta de domiciliación por lo que no he pagado esa factura.

La parte reclamada alega que hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que le venimos 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. En este sentido, les indicamos que el correo electrónico remitido a [REDACTED], fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" según se detalla a continuación: 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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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 16/03/2022 se envió comunicación a [REDACTED] a la dirección de correo electrónico facilitada por el cliente informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro de gas a partir del 23/04/2022. 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. 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.

La parte reclamante manifiesta que el litigio no ha sido resuelto en fase de mediación, habiendo abonado a la parte reclamada [REDACTED] las facturas objeto de mi reclamación. Según expuse en la documentación presentada para apertura del expediente no fui notificada del cambio de tarifa que se vio cuadruplicada respecto a la anterior. En este escrito concreto el importe objeto de reclamación y solicito a [REDACTED] me sea abonado en base al siguiente detalle y justificación; Importe total abonado en el período de facturación que se reclama por cambio de tarifa : Periodo facturación 21/03/2022 a 20/05/2022, 225,47 euros Periodo facturación 20/05/2022 a 15/07/2022, 204,71 euros Periodo facturación 15/07/2022 a 26/09/2022, 194,62 euros Periodo facturación 26/09/2022 a 24/11/2022, 230,62 euros Periodo facturación 24/11/2022 a 26/01/2023, 703,06 euros Periodo facturación 26/01/2022 a 14/02/2023, 244,10 euros Total importe abonado en el periodo que se reclama, 1802,58 euros Puesto que la tarifa nueva aplicada y no notificada se cuadruplica respecto a la tarifa anterior, (0,296045 e/kWh respecto a 0,059765 e/kWh) el importe que considero que procede abonar es la cuarta parte de lo facturado ;esto es 450,645 euros en lugar de los 1.802,58 euros que he abonado. Por lo anterior, el importe de devolución que reclamo a [REDACTED] es de 1.351,935 euros o el importe diferencial que resulte de haber aplicado a mi consumo la anterior tarifa y no la tarifa finalmente aplicada. Adjunto las facturas referidas, así como el detalle del abono de las mismas. Mis datos: [REDACTED] En base a lo anteriormente expuesto, solicito a la Junta de arbitraje incorpore el presente escrito con la documentación adjunta como acreditación- de mi pretensión para la audiencia escrita del 19 de marzo de 2024.

La parte reclamada manifiesta que 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 Dña. [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



Comunidad de Madrid

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. 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. En este sentido, [REDACTED] ha cumplido la legislación vigente en lo que se refiere a la notificación de dicha renovación, siguiendo la legislación mencionada. Es responsabilidad del cliente abrir y revisar su documentación de interés, para poder ejercitar las acciones que consideren pertinentes. 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].

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.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto no ha quedado acreditada de forma indubitada la recepción y apertura por el reclamante del correo enviado por la reclamada notificando la carta de renovación, **debiendo la empresa reclamada refacturar de acuerdo a la tarifa anterior en las facturas reclamadas.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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, 19 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL