



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08206.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 04 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [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.

D./D^a [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: que, según alega la reclamante, la empresa reclamada ha modificado unilateralmente las condiciones económicas del contrato sin su consentimiento ni conocimiento, resultando una facturación completamente desproporcionada en relación al consumo habitual. Dice haber variado el precio en el proceso de renovación del contrato, pero, en ningún momento se le ha notificado variación alguna en las condiciones por lo que no ha tenido la oportunidad de estudiar otras ofertas del mercado que mejor convengan a sus intereses. Esta empresa asegura haber enviado una carta informativa a su domicilio cuando es totalmente incierto, nunca ha recibido la mencionada comunicación por ningún medio, por lo que no se ha hecho fehacientemente, entendiéndose que se prorrogarían las condiciones existentes. Solicita que se respeten las condiciones económicas previas a la modificación unilateral por parte de [REDACTED] y que corrijan las facturas emitidas conforme al precio realmente convenido por las partes, reintegrando o compensando el importe que corresponda en la misma cuenta de domiciliación de recibos.

La parte reclamada alega que hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato [REDACTED] de Dña. [REDACTED], el cual se encuentra actualmente de baja, y hemos comprobado que el precio aplicado es correcto. La variación de precio que indica Dña. [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 Dña. [REDACTED], fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" y visualizado por el cliente según se detalla a continuación: La citada cuenta de correo electrónico es la que Dña. [REDACTED] tenía habilitada para el envío de facturas. Por tanto, les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a Dña. [REDACTED] de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos. 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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

La parte reclamada manifiesta que tal y como les indicamos en nuestro escrito de fecha 07/08/2023, tras revisar las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1024573830 hemos comprobado que el precio que le venimos aplicando es correcto. En concreto, la variación de precio que indica Dña. [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 fue adjuntada al escrito de fecha 07/08/2023. Según consta en el siguiente pantallazo, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por Dña. [REDACTED] (valcaina74@gmail.com) 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 "E-mail abierto por el destinatario" en la columna "SITUACIÓN_ENVIO", nos está informando de que el email ha sido entregado al servidor del correo electrónico del cliente y visualizado por el mismo. 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 Dña. DIONISIA DÍAZ CAMARA 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 01/04/2022 se envió comunicación a Dña. DIONISIA DÍAZ CAMARA 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 01/05/2022. 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 IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. 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.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, la variación de precio dentro del proceso de renovación del contrato suscrito por las partes le fue notificado a la reclamante mediante la carta de renovación enviada al correo que facilitó la reclamante y que aparece en la documentación aportada, habiendo, asimismo, consentido la subida durante siete meses sin manifestar nada.



Comunidad de Madrid

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.

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, 04 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: M^a PILAR FERNANDEZ GONZÁLEZ

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: SUSANA LINARES GUTIERREZ

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

SAGREDO JIMENEZ
MIGUEL ANGEL -
07235727L

Fdo.: MIGUEL ANGEL SAGREDO JIMENEZ

Firmado digitalmente por
SAGREDO JIMENEZ MIGUEL
ANGEL - 07235727L
Fecha: 2024.06.03 11:59:03
+02'00'

Firmado digitalmente por: FERNANDEZ GONZALEZ MARIA DEL PILAR
Fecha: 2024.05.30 17:07