



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08559.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [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.

D. [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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Debido a un cambio en las condiciones de contratación del suministro de Gas en octubre de 2022, cuya comunicación no ha sido aceptada ni conocida hasta febrero de 2023, se ha sufrido un perjuicio económico de gran envergadura para mi economía familiar.

Con fecha 17 de febrero, consultada la web [REDACTED] para revisar las últimas facturas, compruebo las facturas emitidas desde octubre 2022 desproporcionadas. Al no encontrar en este entorno Clientes (para lo que se necesita usuario y contraseña y donde se recogen todas las facturas y condicionado de los contratos) ningún dato sobre cambios en las condiciones contractuales y entendiendo que se trataba de un error se interpone reclamación ante [REDACTED] ([REDACTED]). Buscando una explicación a la subida del precio de suministro del gas en torno al 300%, localizo entre la publicidad de [REDACTED] recibida seis meses antes a través de mi correo electrónico [REDACTED] una comunicación al respecto. Comunicación que no requiere de confirmación de lectura y condiciones que no aparecen recogidas en las condiciones del contrato publicado en mi apartado privado de cliente.

La reclamación de referencia [REDACTED] cerrada sin mediación, con la explicación de que al interponer Reclamación ante la Dirección General de Consumo, la solución se la harían llegar a la Administración.

La reclamación a través de la Dirección General de Comercio y Consumo ha dado como resultado mediación negativa, y en su defensa [REDACTED] manifiesta haber comunicado los cambios contractuales a través del correo electrónico mediante "protocolo de comunicación SMTP" de manera correcta, protocolo universal utilizado para el envío de cualquier mensaje de correo electrónico que no requiere de ningún método de confirmación, o sea, el protocolo que utiliza todo el mundo para enviar mensajes ordinarios, incluida publicidad, promociones o spam.

Teniendo en cuenta que Iberdrola durante todos los años en que he sido cliente, me ha

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

comunicado cualquier cambio en las condiciones de precio o pago mediante correo postal, la última carta recibida en el mes de diciembre con motivo de la regularización de la cuota fija y el resultado anual del año 2022, considero un acto desleal la utilización de un comunicación mediante un mensaje ordinario por correo electrónico para informar de un cambio en las Condiciones Generales del Contrato, cambio de tal envergadura que resulta imposible para la otra parte su continuidad, pues una subida del precio del 300% parece lo suficientemente importante como para que el sujeto que se encuentra en peor posición pueda dar su consentimiento o retirarse del contrato antes de sufrir un perjuicio económico grave, vulnera a mi entender la buena fe contractual y el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes.

Pretensiones: REFACTURACIÓN y DEVOLUCIÓN: -FACTURAS [REDACTED] 0262466. Utilización del precio de la energía variable convenida por contrato a razón de 0.057551 €/Kwh hasta el 31/12/2022 y a coste 0.062312€/Kwh a partir del 1/01/2023, aplicada la subida del IPC.

Devolución de los importes pagados indebidamente según nuevo cálculo: TOTAL 1.038,69 € IVA incluido (54,82€ de la FRA [REDACTED]; 680,81€ de la FRA [REDACTED] 300,58€ de la [REDACTED] y 2,48€ de la FRA 21230309010262466).

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando:

Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de Dña. [REDACTED] y 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 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" según se detalla a continuación: "..."

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.

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".

La comunicación se produjo a través de correo electrónico con la antelación que indica la normativa, la cual no indica que deba usarse un medio concreto para realizar la notificación,



Comunidad de Madrid

pudiendo escoger la empresa comercializadora cualquiera de los canales de comunicación facilitados por el cliente para relacionarse con ella.

Asimismo, es responsabilidad del cliente revisar los medios de comunicación proporcionados a la empresa para dichas comunicaciones.

En el caso objeto del presente escrito, consta de forma inequívoca que con fecha 28/07/2022 se envió comunicación a Dña. [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 05/10/2022.

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.

La **parte reclamante contesta** por escrito manifestando:

Recibida comunicación sobre el estado de la tramitación del arbitraje, no se ha encontrado ningún documento de alegaciones de la empresa reclamada diferente de la comunicación anterior, por lo que, salvo que exista algún otro documento que desconozco, me reafirmo en las alegaciones presentadas al primer escrito, ya que Iberdrola no presenta ningún documento que acredite la confirmación de que la información sobre los futuros cambios han sido recibidos y leídos. En ningún momento se procede a informar del cambio de las condiciones de mi contrato mediante un sistema que permita tener constancia de su lectura. En ocasiones anteriores para comunicar cualquier información sobre el estado de mi contrato (cambios en las cuotas fijas, resultados de las lecturas y facturas emitidas anualmente...) Iberdrola ha emitido una carta mediante correo ordinario con código de envío, o ha insertado la información en las facturas electrónicas que solo se pueden descargar mediante su propia web y usuario.

Solicita continuar con la tramitación del arbitraje teniendo en cuenta que Iberdrola no ha podido demostrar que la información que trasladan en sus alegaciones haya sido conocida por su cliente en plazo y forma (tan solo enviada mediante el mismo sistema electrónico que emplean para enviar por ejemplo su publicidad), comunicación que, como ya se expuso en el escrito de reclamación, apareció meses después entre las comunicaciones publicitarias de la empresa y de la que no se tuvo conocimiento hasta enero de 2023.

Ampliación sobre alegaciones de Iberdrola: según la empresa reclamada, no es preceptivo hacer la comunicación de forma fehaciente, y hace mención a la propia normativa del sector de hidrocarburos, la cual expresamente dice "ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de precios".

La interpretación que hace Iberdrola de la norma es muy parcial y oportunista, carece de buena fe y hace al cliente responsable de la lectura o no de una comunicación de tal envergadura que convierte el contrato en un pacto "imposible" por parte del cliente.

Solicita que se tenga en cuenta el propio código civil cuando dice que "los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley".

Comunidad de Madrid

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 manifestando:

PRIMERO:

En cuanto a nuevas pruebas o información, solo destacar que, siendo el argumento de la Comercializadora su justificación de envío de comunicación atendiendo al ordenamiento sectorial Artículo 57.bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos (BOE núm. 241, de 8 de octubre de 1998): «Los consumidores tendrán los siguientes derechos: 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. »

Art. 110 ter, d) del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica (BOE núm. 310, de 27/12/2000): «Los consumidores deberán ser debidamente avisados de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna cuando reciban el aviso»

El escrito de alegaciones de la comercializadora dice que "no es preceptivo hacer la comunicación de forma fehaciente, y ha quedado sobradamente acreditado, que [REDACTED], S.A.U. ha dado cumplimiento a la citada ley"i lo que supone una interpretación libre del término notificación.

Sin perjuicio de las exigencias concretas de la normativa sectorial, la empresa debería utilizar, en todo caso, medios que permitan tener constancia fehaciente de su recepción. La factura mensual o cualquier otra comunicación enviada por correo ordinario no es un medio que permita tener constancia fehaciente de la recepción. En este caso concreto, tengo conocimiento de esa comunicación en el mes de enero de 2023, una vez que se revisan todos los correos enviados por [REDACTED], incluida la publicidad, entre la que aparece tal comunicación. Por lo que no tuve conocimiento de la subida aplicada unilateralmente por la compañía antes de octubre de 2022 y por tanto no hubo oportunidad de rechazar el nuevo contrato abusivo, que hacía imposible el cumplimiento de pago por mi parte.

Cabe decir que, si bien la comercializadora envía una carta por correo electrónico mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP", tat tecnología no reporta la posible lectura del correo. Dado que la carga de la prueba del cumplimiento de los deberes informativos recae sobre el empresario (art. 217 LEC), éste debería utilizar soportes duraderos enviados por medios que permitan tener constancia de la recepción por el destinatario (burofax, correo certificado con acuse de recibo,...). De este modo las notificaciones electrónicas se entenderían practicadas en el momento en que se produzca el acceso a su contenido (art 41 LPAC 39/2015). Prueba que la empresa reclamada no puede aportar ya que las comunicaciones realizadas no requerían acuse de lectura.



Comunidad de Madrid

SEGUNDO:

Por otra parte, la carta enviada por la empresa reclamada, cumpliendo con los requisitos de incluir comparativas de precios y la posibilidad de resolver el contrato sin penalización, destaca con el color verde y en negrita, antes de dar la información de los nuevos precios, las frases: "has disfrutado en tu suministro de gas de la tranquilidad de un precio estable libre de las variaciones que se han producido en el precio de los mercados mayoristas.

Así como "queremos informarte del nuevo precio aplicable a tu contrato.. cle nuevo libre de las variaciones que se puedan producir en los próximos doce meses sobre el precio de los mercados mayoristas de la energía..

A fecha 5 de octubre de 2022, el precio del gas en el mercado mayorista no alcanzaba ni por asomo el precio al que elevan el contrato; 0,0607 €/kWh término variable (frente 0,243082 €/kWh en el nuevo contrato) y 9,52 €/kWh término fijo (frente 11,18 €/kWh en contrato).

Este tipo de información no es precisamente transparente y sí tendenciosa, dando al consumidor la idea de que, a pesar de la subida de precios generalizada, el contrato con Iberdrola sigue siendo la mejor opción, ya que no compara sus precios con los precios del mercado mayorista. Además, hoy por hoy, en un porcentaje altísimo, los correos electrónicos se visualizan a través de una pantalla móvil, de manera que estos dos primeros párrafos con letras en negrita y destacadas en color son los que condicionan la lectura posterior del mensaje.

La **empresa reclamada** no aporta nuevas alegaciones.

El Colegio Arbitral acuerda **RESOLUCIÓN DE SUSPENSIÓN**, al haber manifestado la parte reclamante en su escrito de reclamación que: "[REDACTED] durante todos los años en que he sido cliente, me ha comunicado cualquier cambio en las condiciones de precio o pago mediante correo postal, la última carta recibida en el mes de diciembre con motivo de la regularización de la cuota fija y el resultado anual del año 2022", y se le requiere para que aporte copia del documento.

La **parte reclamante** aporta copia del escrito de comunicación enviada por Iberdrola en diciembre de 2022 por correo postal sobre la regularización de la cuota fija, donde le comunica el cambio de precio de la cuota, precio que se calcula y varía en función de consumo/precio del contrato.

Tras lo cual se reanuda la audiencia y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada indica en su escrito de alegaciones que la comunicación sobre la renovación del precio fue enviada por correo electrónico a la parte reclamante, que manifiesta y ha acreditado que recibía las comunicaciones por correo postal, y en este sentido el contrato de fecha 5 de octubre de 2021 establece que la dirección de correspondencia es la misma que la del suministro, la copia del contrato consta enviada a esa dirección postal, y la parte reclamante ha aportado el escrito de fecha 30 de diciembre de 2022 que la empresa le envió por correo postal a la misma dirección, informando del cambio de precio de la cuota, que se calcula y varía en función del consumo/precio del contrato. Por lo expuesto, se concluye que la empresa reclamada no comunicó debidamente la modificación del precio mediante el correo electrónico de fecha 28 de julio de 2022, y en consecuencia no cumplió los requisitos del artículo art. 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 en la que se dio de baja el contrato.



Comunidad de Madrid

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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: