



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09407.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 04 de junio 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la modificación unilateral de la empresa de las condiciones del contrato sin su consentimiento ni conocimiento, resultando una facturación desproporcionada para el consumo habitual pese a todos los esfuerzos de la familia para el ahorro energético. En ningún momento ha tenido acceso al correo electrónico que dice la empresa, por lo que la notificación no se ha hecho fehacientemente, entendiéndose que las condiciones contractuales se prorrogarían, y en ningún momento ha consensado expresamente que las notificaciones se le entregasen por correo electrónico, pudiéndolo haber hecho por otros medios más eficaces. Además la última factura se ha hecho sobre un consumo estimado. Solicita que se respeten las condiciones económicas previas a la modificación unilateral por la empresa, y corrijan las facturas en cuanto a precio y lecturas para su abono, y que contacten telefónicamente con él para llegar a un acuerdo de plan de pago de la cantidad resultante.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Las condiciones de la oferta contenida en el contrato [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 D. [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 D. [REDACTED], fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" y visualizado por el cliente según se detalla a continuación: "..."

Les informamos de que la citada cuenta de correo electrónico es la que tenía habilitada para el envío de facturas.

Por tanto, les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a D.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

[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 se envió comunicación a D. [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.

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 otro lado, les indicamos que, la empresa distribuidora [REDACTED], es la responsable de la lectura del contador de [REDACTED] la legislación vigente, trasladando los valores recogidos a la comercializadora para la emisión de las facturas.

En base a la reclamación que recibimos de la OMIC del Ayuntamiento de Valdemoro y dada la situación de este caso, se contactó con la distribuidora, con objeto de verificar la validez de las lecturas que nos proporcionó y comprobar si se ha producido algún tipo de incidencia en relación a las mismas.

Queremos informarles que la empresa distribuidora nos confirmó la validez de las lecturas y de las facturas remitidas indicando: “Se realiza estimación de lectura de cambio de comercializadora. Debe facilitar lectura para dicha fecha”.

No obstante, el 27/10/2023 nos hemos puesto de nuevo en contacto con la empresa distribuidora [REDACTED], y les hemos consultado de nuevo si disponen de lectura real para la factura reclamada.

Una vez tengamos respuesta de la misma, contactaremos con Uds. lo antes posible y le daremos información detallada, reiterando que para la resolución de la reclamación del cliente es imprescindible y obligatoria la respuesta por parte de la Distribuidora de la Zona.

Posteriormente, aporta escrito alegando:

Se ha contactado con la distribuidora, [REDACTED], como empresa



Comunidad de Madrid

responsable de la lectura del contador según la legislación vigente, con objeto de verificar la validez de la lectura que nos proporcionó y comprobar si se ha producido algún tipo de incidencia en relación a la misma.

Queremos comunicarles que la empresa distribuidora nos ha proporcionado un nuevo dato de lectura y hemos procedido a corregir los consumos mediante la emisión de una factura rectificadora basada en esta nueva lectura de su contador. Les remitimos adjunto duplicado de la factura rectificadora, para que sirva a los efectos oportunos.

Finalmente, les informamos que hemos revisado la situación del contrato de gas de D. [REDACTED], con referencia [REDACTED], y hemos comprobado que mantiene, actualmente, una deuda por importe de 1.150,05 €.

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** no aporta nuevas alegaciones.

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

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 de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada ha acreditado que le envió, con la antelación suficiente, el 16 de septiembre de 2022 a las 15:39 h un correo electrónico comunicando la renovación de las condiciones contractuales, en este caso la variación del precio, cumpliendo los requisitos del artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, y no constando ninguna incidencia en la dirección electrónica del reclamante. Por lo tanto, no procede que la empresa reclamada deba rectificar el precio aplicado desde la fecha de renovación del contrato.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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