



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09615.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 06 de junio 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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, se le ha aplicado una tarifa superior a la firmada en contrato sin notificación o aviso pertinente. Adicionalmente facturación por estimado en vez de real, a pesar de aportar foto con consumo real, 11 de enero. Solicita la refacturación a precio acordado en contrato y el consumo real y no el estimado.

La parte reclamada alega que tal y como les comunicamos en nuestra contestación de fecha 09/01/2024, Dña [REDACTED], contrató en fecha 01/10/2022 el suministro de gas referenciado con la modalidad de "subrogación". Esta modalidad compromete al nuevo titular con los derechos y obligaciones asociados a la póliza anterior. Asimismo, hemos comprobado que el precio que veníamos aplicando era correcto. En concreto, la variación de precio que indica Dña. [REDACTED] se ha producido dentro del proceso de renovación del contrato 1034856800, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo, lo cual, le fue notificado al titular mediante carta de renovación. Según consta en el siguiente pantallazo, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por la anterior titular 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 ENVIO", 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 al cliente 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,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 30/09/2022 se envió comunicación al titular a la dirección de correo electrónico facilitada por el mismo informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro de gas a partir del 14/11/2022. 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 todo ello, consideramos correcta la facturación emitida

La parte reclamante manifiesta que no notificó al cliente actual, tras firmar el contrato de subrogación, pues la empresa realizó la notificación al email del anterior titular del contrato de suministro. Así lo reconoce Iberdrola, por lo que hay defecto en la notificación, pues el contrato firmado de subrogación con cambio de titular es de fecha 16 de septiembre de 2022, el cual se envió firmado por email a la empresa el 30 de septiembre de 2022 y teniendo conocimiento del cambio de titular, notifican de la subida de precios a posteriori al cliente incorrecto y por lo tanto email erróneo. Sin poder tener tal notificación en mi poder y por lo tanto no ser de aplicación el contenido de la misma. Habiendo reconocido en sus propias alegaciones el error, ruego que se resuelva mediante laudo arbitral vinculante. Solicita se proceda a la refacturación con el reembolso de los importes cobrados de más, en base al art. 1895 del Código Civil, entre otra normativa aplicable.

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, estudiada la documentación y manifestaciones presentadas por las partes, debiendo la empresa reclamada facturar conforme al contrato durante la vigencia del mismo y, teniendo en cuenta que existe una subrogación que termina el 14 de noviembre, que el nuevo contrato se firma el 10 de octubre de 2022 hasta el 14 de noviembre del 2022, conservándose esa tarifa hasta el 1 de octubre del año siguiente o hasta el 14 de noviembre del año siguiente, 2023, se acuerda que **hasta el 1 de octubre de 2023, al menos, no se le puede subir la tarifa**, por cuanto habría que haberse notificado las nuevas condiciones a aplicar en su suministro de gas a partir del 14/11/2022 al titular según la normativa vigente.

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.



Comunidad de Madrid

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 06 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]