



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09667.2/2023

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

En Madrid, a 06 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D<sup>a</sup> [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 parte reclamante, con fecha 2 de febrero de 2023 recibo factura número [REDACTED] de [REDACTED], por importe de 1.915,31€ por el consumo de gas comprendido entre el 25/11/2022 y el 26/01/2023. Ante este desmesurado importe, estudio la factura y veo que del 25/11/2022 al 31/12/2022 el precio del kWh que me aplican es de 0,336223€/kWh, siendo el precio de 0,359086€/kWh para el periodo 31/12/2022 a 26/01/2023. Reviso la factura anterior a ésta, es decir, el número [REDACTED] y compruebo que en el periodo comprendido entre el 23/09/2022 y el 30/09/2022 me aplican una tarifa de 0,085731€/kWh, del 30/09/2022 al 21/10/2022 la tarifa pasa a ser de 0,085156€/kWh y, sin previo aviso, del 21/10/2022 al 25/11/2022 la tarifa se incrementa hasta los 0,336223€/kWh (es decir, un incremento del 400%). Me pongo en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED] y presento una reclamación (que me es denegada). Ante mi enfado, me ofrecen contratar el suministro de gas con otra comercializadora del grupo, [REDACTED] donde me ofrecen una tarifa último recurso con un coste kWh de 0,06753009€. Para remate, con fecha 24 /03/2023 [REDACTED], emite una última factura (número [REDACTED]) en la que además de incluir el consumo entre el 25 /11/2022 y el 26/01/2023, es decir, duplicando la factura anterior, añade otros 330,70€ de consumo estimado sin especificar periodo alguno. Solicita que, como ya he dicho, se me ha cambiado la tarifa sin notificación previa, ni mi aceptación expresa de los nuevos precios de tarifa, solicito se aplique la tarifa anterior al cambio de precios en la factura [REDACTED] y se anule la factura [REDACTED]. Cuantía reclamada 4.191,18 €.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante añade que para esta parte no se ha cumplido lo establecido en el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998 de 7 de octubre. En ningún momento se realizó ningún tipo de comunicación a mi persona informando la subida de un 400% en la tarifa de mi contrato. A esta parte no le consta comunicación alguna y es absolutamente falso que yo haya abierto ningún correo electrónico en fecha 16 de septiembre de 2022 a las 9:01 horas PM. En la contestación de la empresa se manifiesta que yo recibí la comunicación, y aportan unas líneas en las que teóricamente yo he abierto un correo electrónico con una fecha y hora de envío y otra fecha de apertura con su hora. Decir que es absolutamente falso lo contenido en esas líneas. Yo no he abierto ningún correo de Iberdrola en el que me indiquen que van a subir la tarifa un 400% la tarifa de precios. En cualquier caso, de igual forma que [REDACTED] envía una carta certificada en papel físico con acuse de recibo para reclamar las facturas pendientes de pago, no parece lógico pensar que no realicen la misma acción cuando se trata de comunicar una subida que multiplica por 4 el precio contratado del gas. Este motivo, añadido a que yo no abrí ese correo que dicen, hace pensar que la supuesta comunicación sea absolutamente falsa. Por todos estos motivos, y en base a que no se me puede aplicar una subida de tarifas sin estar debidamente advertido de ello, solicito que se siga adelante con el procedimiento. También se solicita que la empresa [REDACTED] acredite a través de medios fehacientes y objetivos (quiere decirse, que sea un tercero externo el que acredite la lectura del correo electrónico) la recepción de la comunicación, ya que lo que se aporta no es ningún tipo de prueba más allá de una mera manifestación de parte que yo mismo podría desmontar ahora mismo. Solicita la continuación del procedimiento arbitral de consumo, por negar que se haya recibido comunicación alguna de la empresa en la que se reflejara la subida de la tarifa.

La parte reclamada alega que tal y como les comunicamos en nuestra contestación de fecha 14/11/2023, hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de D. [REDACTED], y hemos comprobado que el precio que veníamos aplicando era 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. Según se detalla a continuación, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por D. [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 "E-mail abierto por el destinatario" en la columna "SITUACIÓN\_ENVÍO", 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 D. [REDACTED]

de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos. [REDACTED] domicilio fiscal: C/ [REDACTED] 28033 Madrid; domicilio [REDACTED] inscrita en el [REDACTED] folio [REDACTED]

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



## Comunidad de Madrid

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 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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, considerando la no existencia de falsedad por parte de la parte reclamada, la empresa envió la información, consistente en la variación de precio dentro del proceso de renovación del contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo, mediante notificación al correo facilitado por el reclamante, sin que se haya negado por la parte reclamante que dicho correo electrónico sea el suyo y habiendo manifestando únicamente que no lo ha abierto.

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.



## Comunidad de Madrid

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 Signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]