



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09687.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 07 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^a [REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el motivo básico de su reclamación es que [REDACTED], el día 10 de septiembre de 2022, cambia su tarifa de gas sin previo aviso, ni su consentimiento, pasando de la tarifa de mercado regulado que había contratado el día 01/07/2022, a la tarifa de mercado libre, lo que supuso un aumento del cuádruple en sus facturas de gas, sin haber recibido notificación alguna de cambio de las condiciones contractuales, ni nuevo contrato donde se refleje la nueva tarificación, ni una aceptación expresa por su parte.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "que se me cobre lo realmente lo tarificado en el contrato ya que las nuevas condiciones contractuales, no está aprobadas ni telefónicamente ni por escrito. Estas nuevas condiciones se han aplicado sin mi consentimiento y de manera unilateral, ya que yo no he validado, ni firmado, ningún cambio del contrato ni de condiciones, ni de nuevas tarifas tan abusivas que se corresponden con más del cuádruple de las anteriores contratadas, considerando, por tanto, que dada la diferencia de precio se debería solicitar una aceptación expresa del nuevo precio. SOLICITO, que se proceda a revisar las facturas indicadas anteriormente, y que el consumo se me tarifique al precio inicialmente contratado, según consta en contrato de servicios. SOLICITO REVISIÓN Y TARIFICACIÓN AL PRECIO DE MERCADO REGULADO, firmado en el contrato inicial, de las siguientes facturas, las cuales me han sido remitidas y reclamadas, si bien su pago ha sido rechazado por mí al estar en desacuerdo en su tarificación. • Factura de gas número [REDACTED]. Periodo de facturación 29/09/2022 - 28/11/2022. • Factura de gas número [REDACTED]. Periodo de facturación 28/11/2022 - 25/01/2023. • Factura de gas número [REDACTED]. Periodo de facturación 25/01/2023 - 06/02/2023. Por todo lo expuesto, estas tres facturas han sido devueltas por mí, rechazando el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

pago. Una vez me sean remitidas con la tarificación inicial firmada en el contrato de suministros que se adjunta, procederé al pago de las mismas. Resto de información, se adjunta a la presente solicitud en documento RELATO DE LOS HECHOS, junto a la documentación restante (contrato, facturas, reclamaciones, etc.).

En su escrito de 20 de noviembre de 2023 refiere: [REDACTED] el día 10 de septiembre de 2022, cambió mi tarifa de gas sin previo aviso, ni mi consentimiento, pasando de la tarifa de mercado regulado que había contratado el día 01/07/2022, a la tarifa de mercado libre, lo que supuso un aumento del UÁDRUPLE en mis facturas de gas, sin haber recibido notificación alguna de cambio de las condiciones contractuales, ni nuevo contrato donde se refleje la nueva tarificación y una aceptación expresa por mi parte. Resto de información y relato de los hechos se adjuntó inicialmente a la solicitud de arbitraje inicial. Solicita Una vez leída la contestación procedente de la empresa reclamada [REDACTED], NO CONSIDERO RESUELTA LA RECLAMACIÓN, dado que dicha empresa no aporta solución alguna, insistiendo en su postura inicial. Deseo, por tanto, continuar con la tramitación por todos los motivos solicitados inicialmente y adjuntados en la solicitud de arbitraje inicial de fecha 27 de junio de 2023. SOLICITO QUE SE COBRE LO TARIFICADO EN EL CONTRATO ya que la nueva condición contractual no está consentida por mí, que soy el titular, ni telefónicamente ni por escrito. Esas nuevas condiciones se han aplicado sin mi consentimiento y de manera unilateral, ya que yo no he validado, ni firmado, ningún cambio del contrato ni de condiciones, ni de nuevas tarifas tan abusivas que se corresponden con más del cuádruple de las anteriores contratadas, considerando, por tanto, que dada la diferencia de precio se debería solicitar una aceptación expresa del nuevo precio. SOLICITO, que se proceda a revisar las facturas indicadas anteriormente, y que el consumo se me tarifique al precio inicialmente contratado, según consta en contrato de servicios. SOLICITO REVISIÓN Y TARIFICACIÓN AL PRECIO DE MERCADO FIRMADO EN EL CONTRATO INICIAL, de las siguientes facturas, las cuales me han sido remitidas y reclamadas, si bien su pago ha sido rechazado por mí al estar en desacuerdo en su tarificación. • Factura de gas número [REDACTED] Periodo de facturación 29/09/2022 - 28/11/2022. • Factura de gas número [REDACTED] Periodo de facturación 28/11/2022 - 25/01/2023. • Factura de gas número [REDACTED] Periodo de facturación 25/01/2023 - 06/02/2023".

En su escrito de 27 de mayo de 2023 refiere: "Que el día 01/07/2022, contrató los servicios de [REDACTED] para suministro de gas en contrato N° 1048348614, que corresponde al domicilio C/ [REDACTED] (Madrid), con identificación de punto de suministro (CUPS): [REDACTED]. El motivo de su reclamación, es que [REDACTED], el día 10 de septiembre de 2022, cambió su tarifa de gas sin previo aviso, pasando de la tarifa de mercado regulado que había contratado el día 01/07/2022, a la tarifa de mercado libre, sin su consentimiento, sin notificación alguna del cambio de las condiciones contratadas inicialmente y sin nuevo acuerdo contractual donde se reflejen las nuevas condiciones, las cuales suponen un aumento del CUÁDRUPLE de la tarificación contratada. No existe prueba documental alguna o grabación de voz en la cual pudiera dejar constancia de su aceptación y consentimiento, un trámite necesario dado que es el titular del contrato. Al no estar advertido de estas nuevas y abusivas condiciones, el titular no pudo reaccionar a tiempo en la rescisión del contrato o la posibilidad de negociación del aumento desmesurado y repentino de la tarifa del gas, lo que supuso varias facturas con un elevadísimo coste, que alcanzó el cuádruple de su consumo habitual. Ese cambio repentino provocó por su parte la devolución de los recibos correspondientes a las facturas reclamadas, hasta recibir una aclaración razonable por parte de [REDACTED], lo cual nunca llegó. Tras varias reclamaciones al Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED], al correo [REDACTED] la empresa alegó que habían enviado una supuesta carta para comunicar el nuevo precio aplicado al contrato a través de correo electrónico (que obviamente el titular nunca recibió, o habría reaccionado a tal incremento abusivo, ya que se ha gestionado la revisión del contrato de manera unilateral sin consentimiento). Cuando un contrato no es consentido por ambas partes, o cambian sus condiciones sin consentimiento, carece de validez legal, según el Código Civil (art. 1261). En caso



Comunidad de Madrid

de contrataciones online, como es el caso, la prueba documental de la conformidad del cliente en cualquier cambio de condición o cláusula contractual, es la grabación de audio en la que el cliente expresa su autorización para cualquier cambio de condiciones. En ningún momento se informó al titular de esos cambios de condiciones.

La nueva tarificación del consumo de gas, pasó de 0,071 € kW/h a 0,31 € kW/h y a 0.33 € kW/h (MÁS DEL CUÁDRUPLE). Ello supuso un incremento unilateral de un 450 % de subida, ni comunicada, ni consentida, ni firmada. Por todo lo expuesto, el titular y reclamante no aceptó el pago de las siguientes facturas, SOLICITANDO SU RECTIFICACIÓN Y TARIFICACIÓN AL PRECIO DE MERCADO REGULADO, firmado en el contrato inicial: • Factura de gas número [REDACTED]. Periodo de facturación 29/09/2022 - 28/11/2022, por importe de 205,01 €. • Factura de gas número [REDACTED] Periodo de facturación 28/11/2022 - 25/01/2023, por importe de 739,87 €. Los recibos bancarios de las citadas facturas fueron devueltos por la disconformidad con las modificaciones unilaterales de la tarificación, informando a [REDACTED] que el titular aceptaría el pago correspondiente cuando se subsanase el error, una vez sean aplicadas las condiciones especificadas y contratadas inicialmente. FACTURAS PENDIENTES RECLAMADAS POR [REDACTED] (NO RECTIFICADAS): SOLICITUD A [REDACTED] SOLICITO, que se proceda a la revisión y rectificación de las facturas reclamadas, aplicando la tarifa con el precio inicialmente contratado (Término fijo: 11.82 €/mes y Término variable: 0.071630 €/kWh, impuestos no incluidos), tal y como consta en contrato de servicios adjuntado en reclamación inicial con el resto de documentación aportada).

Las facturas reclamadas son las siguientes: • Factura de gas número [REDACTED]. Periodo de facturación 29/09/2022 - 28/11/2022. • Factura de gas número [REDACTED] Periodo de facturación 28/11/2022 - 25/01/2023. Una vez sean rectificadas las citadas facturas reclamadas, aplicando la tarifa inicial contratada, el titular y firmante comunica su total disposición al abono de las mismas, toda vez que se somete a la decisión de la Junta Arbitral".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato [REDACTED] de D. [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.

La citada carta de renovación fue correctamente enviada a la dirección de correspondencia que D. [REDACTED] tenía asignada a su contrato.

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.

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 28/07/2022 se envió comunicación a D. [REDACTED] a la dirección de correspondencia asociada a su contrato informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro de gas a partir del 10/09/2022.



Comunidad de Madrid

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.

En cualquier caso, remitimos adjunta el contrato firmado por D. [REDACTED] con [REDACTED] en fecha 01/07/2022 para que sirva a los efectos oportunos.

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".

En su escrito de 14 de mayo de 2024 refiere: " Hemos procedido a revisar la documentación de que disponemos y, de acuerdo con la misma, la contratación se ha realizado de forma correcta, por lo que consideramos correcta la facturación emitida. Adjuntamos copia del contrato firmado de D. [REDACTED]. Así mismo, tal y como les comunicamos en nuestra contestación de fecha 14/11/2023, hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1048348614 de D. [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. La citada carta de renovación fue correctamente enviada a la dirección de correspondencia que D. [REDACTED] tenía asignada a su contrato. 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. 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 28/07/2022 se envió comunicación a D. [REDACTED] a la dirección de correspondencia asociada a su contrato informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro de gas a partir del 10/09/2022. 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 otro lado, la variación de precios a partir del 31/12/2022 se debe a la actualización de las tarifas de peaje y a la aplicación del IPC, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el contrato de D. [REDACTED]. Los precios estarán vigentes durante el periodo anual indicado, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente del IPC el 1 de enero de cada año en el que el contrato esté vigente. Asimismo, se repercutirán en cada momento las variaciones a la baja o al alza en las tarifas y peajes de acceso, cánones y demás valores regulados que puedan ser aprobados por la Administración para su aplicación durante la duración del contrato. IPC: Valor acumulado real, del periodo de noviembre a noviembre anterior a la



Comunidad de Madrid

aplicación de la variación, del Índice de Precios al Consumo, general, publicado por el Instituto Nacional de Estadística. 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]

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, hay un contrato de fecha 01/07/2022 y fecha fin 10/09/2022, en el que se dice que tendrá un precio fijo durante 12 meses con variación del IPC en el mes de enero. Pero dicha cláusula no se cumple variando el precio, a partir de 10/09/2022, sin que la reclamada justifique dicha contradicción.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe re facturar con las condiciones suscritas en el contrato de fecha 01/07/2022 desde el 10/09/2022 y hasta la fecha de baja del contrato.

Dicha re facturación, debe realizarse, sin perjuicio que se apliquen las modificaciones debidas a los conceptos regulados y actualizaciones del IPC previstas en el 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.

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, 07 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]