



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09770.0/2023

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 al recibir la factura de gas en enero pudo ver que el importe no era acorde a lo habitual. A pesar de no tener un consumo anormal, más bien contenido. Examinándola comprueba una subida de tarifas enorme, un ciento y pico por ciento. Intenta el contacto de varias formas con atención al cliente, por teléfono, en oficina y no hay forma de obtener una respuesta satisfactoria de esa brutal subida sin previo aviso. En el ejercicio completo del año 2022 con un consumo de 657m3 el importe fue de 851,85 €. De enero a día 2 de febrero del 2023 con un consumo de 271m3 me facturan 737,69 €. Aplicando una subida a nuestra tarifa del 50% ese importe sería de 528,45 €.

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: "El reajuste de la tarifa aplicada en nuestras facturas desde el 30 de septiembre de 2022 al 2 de febrero de 2023 del termino consumo en un precio lógico del mercado en dicho momento".

En su escrito de 14 de noviembre de 2023 se refiere: "SMTP Simple Mail Transfer Protocolo "Protocolo de Transferencia Simple de Correo" ¿Qué certifica esto? Sí tanto confían en dicho protocolo ¿por qué la comunicación de deuda la hacen por correo postal certificado? Pienso que no certifica nada con respaldo jurídico y menos el contenido Miren somos pobres no tontos. De haber recibido de forma correcta información sobre la brutal subida a tres veces los precios antiguos habríamos tomado medidas y nos hubiésemos cambiado, como así lo hicimos a la tarifa TUR, o a otro proveedor que en esas fechas en el mercado libre eran mucho más baratos que [REDACTED] Actuamos cuando se nos cargan en cuenta importes brutales. Porque tampoco recibimos factura en papel. Además, ellos mismos incumplen las condiciones que supuestamente nos habían enviado. En el documento que les han remitido a ustedes dicen "el precio aplicable



Comunidad de Madrid

libre de variaciones" y son varias las tarifas aplicadas Consultado el mercado libre en el mes de enero 23 el precio medio era de 0,14 KW/h Total Energies 0,118 – PODO 0,12 – Naturgy 0,152 – Endesa 0,13 Una factura anterior "enero 23" venía con un cargo facturado por estimación a un precio elevado y una vez que se tiene en cuenta el consumo real se realiza una devolución a precios muy inferiores. Se reconocen los hechos tras intervención de la OMIC de Leganés Nosotros solo pedimos que el consumo realizado en esas fechas sea valorado a precios medios del mercado libre. Solicitamos: Qué el importe de 484,83 € por aplicar tarifas de 0,30 – 0,31 – 0,33€/KW se reduzca hasta 258,14 € con una tarifa de 0,19€/KW pienso más que justa

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 de Dña. [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que le venimos aplicando es correcto.

En concreto, la variación de precio que indica D. [REDACTED] se ha producido dentro del proceso de renovación del contrato [REDACTED] 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" y visualizado por el cliente 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". 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 07/09/2022.

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 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 01 de febrero de 2024 refiere: "Tal y como les comunicamos en nuestra contestación de fecha 27/09/2023, hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de Dña. [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que veníamos aplicando era correcto. En concreto, la variación de precio que indica Dña. [REDACTED]



Comunidad de Madrid

[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 consta en el siguiente pantallazo, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por Dña. [REDACTED]

[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 Dña. [REDACTED]

[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 28/07/2023 se envió comunicación a Dña. [REDACTED]

[REDACTED] a la dirección de correo electrónico facilitada por el cliente informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro de gas a partir del 07/09/2022. En este sentido, [REDACTED], ha cumplido la legislación vigente en lo que se refiere a la notificación de dicha renovación, siguiendo la legislación mencionada. Es responsabilidad del cliente abrir y revisar su documentación de interés, para poder ejercitar las acciones que consideren pertinentes. 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], 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".

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que mercantil a través del e-mail de la reclamante y según establece la normativa, fue informada de la modificación de los precios contractuales.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, entendiendo que la mercantil cumple lo establecido en la ley para la modificación de tarifas.

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



Comunidad de Madrid

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, 07 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]
Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]
Fdo.: [Redacted]