



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10499.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

[REDACTED] ha incumplido su obligación de informarme de forma transparente y comprensiva de su intención de modificar unilateralmente las condiciones económicas del contrato. Se ha producido sin mi conocimiento ni consentimiento, resultando una facturación completamente desproporcionada en relación al consumo habitual. Sólo he tenido conocimiento de la variación de precios una vez que se ha facturado con la nueva tarifa, por lo que no tuve oportunidad de estudiar otras ofertas del mercado que mejor convenieran a mis intereses. Mi fórmula de contrato es de pago de cuota fija mensual, con regularización después de un año y actualización de cuota según el consumo del año anterior y, en ningún momento antes de que sucediera ésto, se me ha propuesto otra cosa, no pudiendo decidir si lo acepto o no. Sería absurdo reclamar algo que conocía y querer pagar más por un suministro voluntariamente. Además, el perjuicio ha sido mayor cuando, en la factura que liquida la relación comercial, figura una lectura estimada muy superior a la que correspondería si hubieran tenido en cuenta los datos de consumo de periodos anteriores, lo que ha supuesto que tenga que pagar un precio muy superior al debido

Solicito que se respeten las condiciones económicas previas a la modificación unilateral por parte de [REDACTED] y que corrijan las facturas emitidas conforme al precio estipulado por ambas partes, atendiendo a datos reales de consumo disponibles y que pueden solicitar a la distribuidora en cualquier momento.

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

Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de D. [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 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 como Anexo 1.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

En este sentido, les indicamos que 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: "..."

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 16/09/2022 se envió comunicación a D. [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 26/10/2022.

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, se ha contactado con su distribuidor, [REDACTED], como empresa responsable de la lectura del contador de D. [REDACTED] según la legislación vigente, con objeto de verificar la validez de la lectura que se nos proporcionó y comprobar si se ha producido algún tipo de incidencia en relación a la misma.

Queremos informarles que la empresa distribuidora nos proporcionó un nuevo dato de lectura (7665 m3) en este suministro, por lo que con fecha 11/08/2022 hemos procedido a corregir los consumos facturados inicialmente para el periodo reclamado, mediante la emisión de una factura rectificadora, la cual adjuntamos al presente escrito como Anexo 2 para que les sirva a los efectos oportunos.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa y alega: Esta compañía dice haber cumplido con la legislación vigente al enviar, supuestamente, un mensaje a mi dirección de correo electrónico que no leí nunca antes de la emisión de la primera factura desproporcionada. De haber conocido su contenido, habría tomado medidas para un cambio de compañía que me ofreciera mejores condiciones económicas y no habría reclamado una factura de precio desproporcionado sabiendo que se iba a producir.



Comunidad de Madrid

He tenido conocimiento de la modificación unilateral del contrato, sin mi consentimiento, una vez que ya se emitió la factura de la época invernal con el nuevo precio, con el gravísimo perjuicio que ocasionó su desproporción y la falta de previsión en la economía familiar, motivo por el cual me vi obligado a devolver el recibo, así como el siguiente, hasta que cambié al mercado regulado dentro del mismo grupo empresarial. En ningún momento autoricé el envío de notificaciones a través de correo electrónico, pudiendo utilizar otros medios para hacerme llegar cualquier documento de tanta importancia, disponiendo de métodos suficientes para comprobar que sus clientes reciben las comunicaciones (por correo postal, a través de llamada telefónica para explicarme en qué consistía la modificación y sus consecuencias...). El mensaje enviado no identificaba, además, ninguna modificación contractual.

La finalidad de la ley al respecto es que el consumidor conozca la intención de la compañía de modificar el contrato antes de que el cambio se produzca, no después, para que pueda decidir sobre aceptarlo o no, pero esa posibilidad se me ha denegado al no recibir la información convenientemente. Si bien la Ley del Sector de Hidrocarburos no exige una comunicación fehaciente, al menos debería ser efectiva, en consonancia con la doctrina del TJUE según la cual la carga de la prueba del cumplimiento de la obligación de informar al consumidor la tiene el empresario predisponente. Al no haber sucedido así, el nuevo contrato adolece de un vicio de consentimiento por mi parte.

En cuanto a la cuantificación económica de mi reclamación, debería ser la propia comercializadora quien realizara el ajuste de facturas conforme al precio que teníamos estipulado antes de la modificación unilateral utilizando su sistema de facturación, siendo una operación compleja que excede de mis conocimientos.

Solicito la corrección de la factura conforme a la tarifa original que teníamos al inicio del contrato, es decir, la que estaba en vigor antes de la modificación y el ajuste del importe que corresponda en las facturas erróneas, fraccionándolo en tantas mensualidades como sea posible.

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** aporta escrito en el que manifiesta:

He recibido de este organismo notificación de audiencia escrita el día 18/06/2024. Por la presente, vengo a manifestar mis alegaciones finales, insistiendo, una vez más, en la falta de información respecto a la modificación unilateral del contrato de suministro de gas por parte de Iberdrola Clientes, conforme a la legislación vigente, impidiéndome reaccionar a tiempo para cambiar de compañía, como así hice en cuanto tuve conocimiento de la variación del precio. Nunca consentí las notificaciones a través de correo electrónico y tampoco recibí nada por correo certificado u ordinario ni me informaron por teléfono. Tuve conocimiento de la modificación unilateral del contrato, sin mi consentimiento, una vez que ya se emitió la factura de la época invernal con el nuevo precio, con el gravísimo perjuicio que ocasionó a la familia.

Como ya expresé en alegaciones anteriores, si bien la Ley del Sector de Hidrocarburos no exige una comunicación fehaciente, al menos debería ser efectiva, en consonancia con la doctrina del TJUE, según la cual la carga de la prueba del cumplimiento de la obligación de informar al consumidor la tiene el empresario predisponente. Al no haber sucedido así, el nuevo contrato adolece de un vicio de consentimiento por mi parte. [REDACTED] debería saber, al consultar su sistema de envío de correos electrónicos, que su notificación no surtió su efecto porque no se vio antes de la modificación de precios, independientemente de que no autoricé ese sistema de comunicaciones.



Comunidad de Madrid

Solicito la corrección de la factura conforme a la tarifa original que teníamos al inicio del contrato, es decir, la que estaba en vigor antes de la modificación y el ajuste del importe que corresponda en las facturas erróneas, fraccionándolo en tantas mensualidades como sea posible.

La **empresa reclamada** aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que formula las siguientes alegaciones:

Tal y como les comunicamos en nuestra contestación de fecha 13/09/2023, hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de D. [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que le veníamos aplicando es correcto.

En concreto, la variación de precio que indica D. [REDACTED] e 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 como Anexo 1.

Según se detalla a continuación, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por D. [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 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 16/09/2022 se envió comunicación a D. [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 26/10/2022.



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 cumplido la citada ley.

Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida.

Por otro lado, se ha contactado con su distribuidor, [REDACTED], como empresa responsable de la lectura del contador de D. [REDACTED] según la legislación vigente, con objeto de verificar la validez de la lectura que se nos proporcionó y comprobar si se ha producido algún tipo de incidencia en relación a la misma.

Queremos informarles que la empresa distribuidora nos proporcionó un nuevo dato de lectura (7665 m3) en este suministro, por lo que con fecha 11/08/2022 hemos procedido a corregir los consumos facturados inicialmente para el periodo reclamado, mediante la emisión de una factura rectificadora, la cual adjuntamos al presente escrito como Anexo 2 para que les sirva a los efectos oportunos.

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 envió el 16 de septiembre de 2022 a las 3:40 p.m., con la antelación suficiente, a la dirección de correo electrónico del reclamante, la comunicación sobre la variación del precio a partir de la fecha de renovación del contrato, correo electrónico que consta que fue abierto por el destinatario el mismo día a las 9:14 p.m., incluyendo la información con la comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión, y una estimación del coste anual del suministro y su comparativa con el coste anual anterior, cumpliendo los requisitos del artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos. En consecuencia, y dado que el artículo 57 bis f) no exige que la revisión de los precios derivada de las condiciones previstas deba notificarse de manera fehaciente, y que no consta ningún error ni incidencia en la dirección de correo electrónico a la que se envió la notificación, no procede que la empresa reclamada deba rectificar la facturación reclamada, si bien atenderá la solicitud de fraccionamiento del importe de las facturas reclamadas solicitada por la parte reclamante.

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



Comunidad de Madrid

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 naturales 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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: