



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10632.5/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

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 reclamación que puede resumirse en contrató un precio de gas constante pero desde el año pasado se ha duplicado con el pretexto de que era consecuencia de la guerra de Ucrania. Las facturas han pasado de 500 € a 1.000 € y no es viable. Le han pasado otra factura de 600 € que no ha pagado, y solicita no pagar.

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

Tal y como le indicamos a D. [REDACTED] en fecha 17/05/2023 a través de la OMIC del AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES mediante el escrito que adjuntamos como Anexo 1, tras revisar las condiciones de la oferta contenida en su contrato 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 2.

Según consta en el siguiente pantallazo, 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_ENVIO", 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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 29/04/2022 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 11/06/2022.

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 cumplido la citada ley.

En cualquier caso, remitimos adjunto el contrato firmado por D. [REDACTED] como Anexo 3 para que sirva a los efectos oportunos.

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 lo siguiente:

Desde el año 2023, con la introducción de un nuevo modo de facturación, me he dado cuenta que pago mucho más de lo que pagaba comparado con años anteriores a ese año y con casi los mismos consumos. La suministradora exige el pago de 600€ y les había propuesto pagar la mitad de esta, que son 300€. Este precio es lo que puedo pagar debido a mi situación económica. Sin embargo, no he podido llegar a un acuerdo con esta.

Ya había aportado toda la documentación (facturas concretas y contratos) que tenía sobre este asunto en su día a la hora de realizar el trámite para el arbitraje de consumo.

Solicito que me permita pagar los 300€ en vez de 600€. Teniendo en cuenta mi situación económica, no me puedo permitir el pago de esta cantidad exigida debido a que no sólo tengo esta carga a mi cargo si no que tengo otras que incluyen el de cargas familiares y domésticas.

La **empresa reclamada** no aporta nuevas alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

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 29 de abril de 2022 a las 17:09h, 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 30 de abril de 2022 a las 0:54 h, 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,

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 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.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]