



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10709.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 25 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Me cambiaron las condiciones contratadas unilateralmente, con el argumento de que a precios de una tarifa de mercado libre estaría a salvo de las variaciones que se pudieran producir en los próximos doce meses en el precio de los mercados mayoristas del gas. Quiero enfatizar que nunca he dado mi consentimiento, ni tácito ni explícito, para que se me cambiaran las condiciones contractuales a una tarifa que a todas luces no puedo permitirme.

Yo, [REDACTED] y con contrato de suministro de gas de mi vivienda con [REDACTED] desde 01 de noviembre de 2012, con Domicilio en Sector [REDACTED] Madrid. CUPS [REDACTED]

Referencia de Contrato de suministro de gas natural [REDACTED] en mi condición de persona en situación de dependencia reconocida por la Comunidad de Madrid mediante resolución al Expediente No [REDACTED] y también en mi condición de Consumidor Vulnerable Severo, con concesión del Bono Social desde el año 2018, renovado el 21 de marzo de 2022 y vigente hasta la fecha, con Referencia de Contrato [REDACTED] suscrito con Comercializador del Último Recurso [REDACTED] para el suministro de luz del mismo domicilio,

Reclamación sobre las facturas que se enumeran a continuación:

1. Período de facturación 24/10/2022 - 29/12/2022

Número de factura 21230104010095043

Fecha de emisión de factura 4 de enero de 2023

Valor a pagar: 983.87 Euros

Período a reclamar el comprendido entre 01/11/2022 y 29/12/2022

2. Periodo de facturación 29/12/2022 - 23/02/2023

Número de factura 21230315010345917

Fecha de emisión de factura 15 de marzo de 2023

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Valor a pagar: 706.26 Euros

Período a reclamar el comprendido entre 29/12/2022 y 23/02/2023

3. Periodo de facturación 23/02/2023 - 16/04/2023

Número de factura 21230419010315773

Fecha de emisión de factura 19 de abril de 2023

Valor a pagar: 479.93 Euros

Período a reclamar el comprendido entre 23/02/2023 y 16/04/2023

Reclamacion no. [REDACTED] ante [REDACTED] fechada el 30 de abril de 2023 y radicada el 04 de mayo de 2023 a las 17:19 en las oficinas de calle [REDACTED] Tres Cantos -

Madrid, Recibido por [REDACTED] Empresas - Gestion Comercial Cal. Estudios

Pretensiones: Reliquidación de las facturas de gas natural en los términos contractuales iniciales que pacté con [REDACTED] pues se produjo la devolución de los recibos por no poder cubrir el coste del gas a tarifas de mercado libre, tal como se describe en la reclamación que se radicó el 4 de mayo de 2023 y de la cual no me han dado respuesta a la fecha. Me enviaron una carta donde me decían que estaban estudiando mi caso y repetidos cobros por correo electrónico y sms, pero no me han dado respuesta a la reclamación. Lo último es que hace dos días me han amenazado con cobro jurídico e inclusión en bases de datos de morosos. Ya no teniendo otra opción recurro al arbitraje al consumo para que se defina esta situación y hacer frente al compromiso económico al que me comprometí con [REDACTED]

Según la última carta recibida por correo postal el miércoles 12 de abril de 2023 y de fecha 30 de marzo de 2023, de la cual adjunto copia escaneada, con la misma metodología y cálculo, y basándome en las facturas corregidas objeto de esta reclamación, he realizado el siguiente balance comparativo que contiene los valores originales y corregidos en cuanto a tarifas aplicadas y tarifas del contrato al que me encontraba comprometida, y también teniendo en cuenta los pagos efectuados y pendientes de regularizaciones anteriores, así como la última factura que comprende el periodo de comprendido entre el 23 febrero de 2023 y el 16 de abril de 2023 (fecha en que me dí de baja tanto del contrato de suministro de gas, de los planes de cuota fija y de las planes de financiación anteriores), obteniendo los siguientes saldos a pagar:

SALDO A PAGAR ERRÓNEO A PAGAR: 1.305,93 Euros

Y SALDO A PAGAR CORREGIDO: 21.30 Euros.

Cuantía reclamada: 1.305,93 €

La **parte reclamante** aporta escrito el 21 de septiembre de 2023 añadiendo información adicional, la respuesta de la empresa a su reclamación recibida por correo postal, consultas enl página web sobre la resolución de la relamación, pantallazos de cobros hasta 18 de septiembre de 2023, y el recálculo de la deuda incluyendo la factura de 16 de mayo de 2023.

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

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 Dña. [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.



Comunidad de Madrid

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 30/09/2022 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 01/11/2022.

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, resultado de una campaña comercial de fidelización es que con fecha 29/12/2022 se le aplicó un descuento quedando sus condiciones anteriores ajustadas en los siguientes términos:

- ☐ Término de Energía: 0,1850 €/kWh
- ☐ Término Fijo: 11,94€/mes

Nuevos precios que no afectaron a las condiciones generales del contrato y que estuvieron vigentes desde el periodo comprendido desde esta primera factura hasta la finalización de su contrato.

La **parte reclamante** aporta escrito el 6 de diciembre de 2023, adjuntando documentación adicional, la carta describiendo la carta de [REDACTED] y base de la reclamación, la carta original de [REDACTED] que expresa el cambio de condiciones contractuales recuperado de su correo electrónico por su hija y representante, contenido del que no tuvo conocimiento en su momento por los problemas de salud que le imposibilitan el manejo de ordenadores habiendo sido reevaluada como dependiente severo de Grado II por resolución de la Comunidad de Madrid de fecha 10 de noviembre de 2023, y su deterioro cognitivo data de cinco años por lo que insistió a la empresa que le informara de todo por correo postal.



Comunidad de Madrid

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 informe de médico especialista.

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

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 Dña. [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.

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: "..."

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] 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 30/09/2022 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 01/11/2022.



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.

Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida.

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 30 de septiembre de 2022 a las 12:38h PM con la antelación suficiente a la dirección de correo electrónico en la que la parte reclamante recibía las facturas, la comunicación sobre la variación del precio a partir de la fecha de renovación del contrato, correo electrónico que consta que fue abierto por la destinataria el 2 de octubre de 2022 a las 12:37 h PM, 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, que no hay error alguno en la dirección de correo electrónico a la que se envió la notificación, que la correspondencia postal recibida de la empresa aportada al expediente por la parte reclamante es de fecha posterior al hecho reclamado, que no consta ninguna solicitud previa de envío de comunicaciones y facturas por correo postal, y que la parte reclamante recibía las facturas por correo electrónico sin constar reclamación alguna al respecto, se concluye que 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.

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 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.



Comunidad de Madrid

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

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.