



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11696.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 17 de julio 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 día 30 de marzo ve en su cuenta un descubierto de 1.196,11 €. Al contactar con la mercantil, le dicen que el consumo ha sido similar al del año anterior en las mismas fechas y lo que ocurre es que en mayo de 2022 se incrementó el precio del contrato tras la renovación del mismo.

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 solicita: "pagarlo porque ha consumido gas, pero lo que he contratado y no estas cantidades abusivas. No he sido informada de que se me cambiaban las condiciones del contrato y según [REDACTED] me avisarán por carta pero yo no he recibido esa carta. Si la hubiera recibido seguir con esta empresa no tiene sentido".

En su escrito de 14 de diciembre de 2023 refiere: "No estoy de acuerdo con la contestación de [REDACTED] sobre este caso. Alega haberme comunicado el cambio de contrato y no es cierto. No he recibido comunicación sobre el cambio de contrato. En envíos anteriores a la OCU de Alcobendas, como ya habréis visto, envié toda la documentación y toda la cantidad de avisos a través de avisos de SMS, llamadas, cartas ordinarias, certificadas y cartas de otras empresas con nombre diferente a Iberdrola informándome y presionando para realizar el pago de estos recibos. Por tanto, se puede observar que cuando se quiere informar al cliente si saben cómo hacerlo, por diferentes y numerosos medios, además de utilizar la carta certificada que es más fiable. Sigo insistiendo en que yo no he recibido ninguna notificación, ni carta, ni llamada, ni SMS, ni certificada, informándome del cambio de contrato. Y solicita: Solicito el cobro de facturas acorde a mi contrato, no a éste nuevo que quieren imponer y que además es un abuso, triplicando la



Comunidad de Madrid

factura, con consumo similar al del año anterior, como se puede observar en las facturas enviadas y en la conversación que tuve por email con [REDACTED]".

En su escrito de 11 de julio de 2024 refiere: "En abril del 2023 hablo con [REDACTED] por email (conversación que ya remití en otro envío) y me dijeron que "El consumo ha sido similar al de años anteriores en las mismas fechas. Lo que ocurre es que en mayo de 2022 se incrementó el precio del contrato tras la renovación del mismo". La factura de dic a febrero del 23 triplica la del año anterior. 445 euros frente a los 1196 euros del 23. Y la factura de feb a abril de 356 euros del 22 asciende a 663 euros en el 23. (Doc. aportada en envíos anteriores). Hace un par de meses [REDACTED] después de todo el trastorno que me ha supuesto todo esto, porque a nadie le gusta parecer un moroso cuando te reclaman todos los meses por SMS que tengo un impago y por cartas certificadas amenazando con ponerme en lista de morosos que ignoro si ya estaré. Hace unos meses me mandan dos cartas, remitidas el 23 de abril y el 20 de mayo del 24, (que adjunto) con una rectificación de la factura de casi 60 euros la primera y casi 30 la segunda. Ignoro la razón, pero me ha parecido digamos, como si se burlasen de mí, que hablando de facturas de 1196 euros y de 663 euros para dos meses cada una, y teniendo en cuenta que ya en su día, como he mencionado antes, Iberdrola me dijo que mi factura estaba correcta, me manden a estas alturas esa rectificación de chiste. Añado y lo más importante en mi opinión, estas facturas las he recibido de manera certificada, se han querido asegurar que yo lo iba a recibir y ellos tener constancia de que yo lo había recibido. El cambio de contrato de tarifas por el que estamos en esta situación, según Iberdrola me lo mandaron por correo ordinario. Ningún interés para que yo me enterase de un cambio de contrato que yo fui a firmar en oficina cuando lo contraté. Lo justo es que me hubiesen informado de algo tan importante como es que se me triplique o duplique la factura del gas, de otra manera para que ellos sepan que yo he sido informada de manera formal y que estoy de acuerdo con ello. Me cambié de compañía a raíz del abuso sufrido por [REDACTED] y estoy recibiendo unas facturas de mi actual compañía que son la mitad de lo que contraté y firmé en su día con [REDACTED], admito, lógicamente, mi torpeza y mi falta de experiencia en estos temas puesto que yo contrato con Iberdrola por recomendación de mis padres. Ese excesivo precio lo admito porque yo lo firmé. Pero la subida al doble y triple de lo que yo firmé no debería de ser aceptable, me parece engañar al consumidor y hacerlo de manera clara puesto que se ve claramente que no han tenido ningún interés en que el cliente se enterase del cambio de tarifa, ni interés de ellos para tener constancia de que yo estuviese enterada. Ruego, por favor, se tenga en cuenta la cuantía tan abusiva que se me reclama, 2000 euros por 4 meses de gas, es un abuso para un cliente que vive en un piso de 70m2. Que he estado pagando rigurosamente todos los recibos hasta que me enviaron estas facturas y que mi intención es pagar, pero lo que me corresponde por el contrato que yo firmé, cuya cuantía tendrá que ser similar a las facturas del 22, puesto que el consumo es similar (también adjuntadas en envíos anteriores) No soy ninguna morosa ni me siento a gusto con esta situación".

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 1029727962 de Dña. [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 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. La citada carta de renovación fue correctamente enviada a la dirección de correspondencia que Dña. [REDACTED] tenía asignada a su contrato. 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



Comunidad de Madrid

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”.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación y la prueba aportada al expediente, el reclamante no ha reconocido recibir la carta postal ordinaria, por la que se le comunicaba las nuevas condiciones de tarifa, y la parte reclamante refiere enviar dicha comunicación a la dirección habitual de la reclamante, coincidiendo la dirección, nombre, apellidos y demás datos, por lo que este Colegio Arbitral entiende que se ha cumplido lo establecido en el artículo art. 57 bis f) de la Ley 34/1998 con respecto a ser debidamente avisados.

Así mismo, también se puede constatar que la subida se realiza desde mayo 2022 y desde entonces hasta la fecha de la primera factura reclamada de diciembre 2022, han pasado seis meses y un margen de tiempo razonable para conocer la subida.

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 los importes facturados son acordes al incremento de precio comunicado conforme a la normativa.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 17 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]