



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11964.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 03 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público y arbitro debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 que habiendo fallecido en el mes de junio de 2022 [REDACTED] esposo de la reclamante, manifiesta que al realizar el cambio de titular del contrato de suministro de gas comprueba que se le están cobrando un precio que cuadruplican el precio de la tarifa anterior gas. Solicita se le cobre el gas por consumo real y que se cobre al precio anterior al cambio.

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 **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula entre otras las siguientes alegaciones: "...Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1034316531 de D. [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 [REDACTED] se ha producido dentro del proceso de renovación de su contrato, no en el cambio de titularidad, 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.

El correo electrónico remitido a [REDACTED] fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" y visualizado por el cliente según se detalla a continuación: "..."

Les informamos de que la citada cuenta de correo electrónico es la que tenía asociada a su contrato y la que tenía habilitada para el envío de facturas.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

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

En este sentido, nos ha indicado: "El histórico de lecturas está regularizado por existir lectura Real/Facilitada que actualizan dicho histórico".

Así mismo, les remitimos adjunta copia del contrato de [REDACTED] correspondiente al cambio de titularidad que tramitó. Además, les comunicamos que, las facturas se enviaron al correo electrónico que tenía habilitado

Por todo ello, les comunicamos que, la facturación emitida a [REDACTED] es correcta."

La **parte reclamante** contesta por escrito solicitando que se revisen las facturas y las tarifas.

Alegaciones de las partes a la audiencia:

La empresa reclamada aporta escrito alegando: "... Tal y como les comunicamos en nuestra contestación de fecha 02/02/2024, hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que veníamos aplicando era correcto.

En concreto, la variación de precio que indica [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 se detalla a continuación, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por [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.



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 se envió comunicación a [REDACTED] a la dirección de correo electrónico asociada a su contrato informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro de gas.

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, la variación de precios a partir del 31/12/2022 se debe a la actualización de las tarifas de peaje y a la aplicación del IPC, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el contrato de [REDACTED].

Los precios estarán vigentes durante el periodo anual indicado, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente del IPC el 1 de enero de cada año en el que el contrato esté vigente. Asimismo, se repercutirán en cada momento las variaciones a la baja o al alza en las tarifas y peajes de acceso, cánones y demás valores regulados que puedan ser aprobados por la Administración para su aplicación durante la duración del contrato.

IPC: Valor acumulado real, del periodo de noviembre a noviembre anterior a la aplicación de la variación, del Índice de Precios al Consumo, general, publicado por el Instituto Nacional de Estadística.

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, considerando que el contrato aportado por la parte reclamada no indica fecha de firma, pero si consta que tiene fecha de envío al reclamante, según carta personalizada anexa al contrato de la empresa comercializadora reclamada del día 23 de mayo de 2022 y dado que en clausulado del contrato claramente se recoge que las tarifas ofertadas son para 12 meses, lo cual es contradictorio con el párrafo que dice que la vigencia es hasta 09 10 2022, porque si la tarifa es para 12 meses de vigencia, estas las tarifas ofertadas deben mantenerse hasta el 23 de



Comunidad de Madrid

mayo de 2023.

Por otro lado, la reclamante ha acreditado el fallecimiento de su esposo y anterior titular del contrato de [REDACTED] el pasado mes junio de 2022, así mismo ha acreditado su legitimidad y ha aportado certificado de defunción, testamento y escritura de partición de herencia que entre otros aspectos, acredita su matrimonio era en régimen de gananciales con el su esposo y anterior titular del contrato.

el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la solicitud de arbitraje de DOÑA D^a [REDACTED] de tal manera que [REDACTED] deberá recalcular las facturas relativas a los consumos entre las fechas 19/10/2022 hasta el 23/06/2023, de tal manera que se cobren a las siguientes tarifas: termino fijo a 11,82 euros y variable de 0,085 euros kwh más los impuestos, peajes e IPC que correspondan.

Si las facturas iniciales ya hubieran sido pagadas en su totalidad por el consumidor, la empresa reclamada podrá efectuar el recalcule de la forma que considere más oportuna, si bien sería suficiente con que haga el recalcule y reintegre la diferencia entre los cobrado y la suma de las cantidades resultantes de cada factura, explicando detallada y debidamente por escrito a la reclamante como ha efectuado el recalcule.

Si las facturas no hubieran sido pagadas por la parte reclamante, la empresa deberá recalcularlas según las tarifas anteriores emitir las y enviar a la cliente las facturas correspondientes al periodo indicado para que una así sean pagadas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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.

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]



Comunidad de Madrid

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo



Firmado digitalmente por
Fecha: 2024.09.09 11:13