



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12448.6/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 12 de diciembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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, según alega la reclamante, llevo años siendo cliente de [REDACTED] en concreto desde el año 2012 tanto en mi contrato de luz como de gas, pero en este caso la reclamación es sobre mi contrato de gas. El pasado 07/03/2023 recibí en mi correo electrónico la factura de gas correspondiente al periodo de facturación del 07/12/2022 al 06 /02/2023 y mi sorpresa ha sido que el importe de esa factura es de 1036.42€, al comprobar la factura veo que el precio al que me han facturado el kw/h es muy superior al que me venían facturando. Miro la factura anterior a esta, que comprende el periodo de facturación del 07/10/2023 al 07/12/2023 y veo también que en esta factura el precio es muy superior al que venía teniendo. Me pongo en contacto con [REDACTED] telefónicamente para hacer una reclamación, y la explicación que me dan es que el 28/07/2023 la compañía me envía un e-mail automático en el que según ellos me notifican el cambio de tarifas a partir del 13/10/2023 que es la fecha en la parece ser, se me acababa la promoción que tenía vigente en ese momento. Este correo nunca llego a ninguno de mis buzones, nunca lo encontré, y cuando les pido que me lo envíen de nuevo, me dicen que ya no les aparece para reenviármelo. Al ver que la compañía no me hace ningún caso, me pongo en contacto con la OCU para ver las alternativas que tengo para reclamar. Ellos me ofrecen una primera vía que es la de la mediación, y así les hacemos llegar una carta, a lo que la compañía responde que mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" fue visualizado por el cliente según se detalla. Y adjuntan lo que parece un pantallazo de [REDACTED], que yo entiendo cualquiera puede manipular. (Esto podrán comprobarlo, en la carta de contestación que recibo y que les adjunto en la documentación). Solicita que me sean devueltas las diferencias de los importes que abonado de más ya que considero a mi entender que es un abuso el precio al que me han cobrado el kw/h a partir del mes de octubre, ya que si esa subida me la hubieran comunicado como ellos dicen, sin ninguna duda habría cambiado de compañía o hubiera buscado una solución acorde a lo que puedo pagar. Por tanto, me encuentro

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

desamparada ante una situación que a mi entender ha sido un acto de mala fe por parte de esta compañía, sobre todo después de ser cliente durante tantos años y no haber tenido ni dado ningún problema. Cuantía reclamada 1.200,00 €.

La parte reclamada alega que hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato [REDACTED] 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. 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: Les informamos de que la citada cuenta de correo electrónico es la que tenía habilitada para el envío de facturas. 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. Por todo ello, les indicamos que, la facturación emitida a Dña. [REDACTED] es correcta. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. La parte reclamante manifiesta que la respuesta que la compañía me da es la misma que me contestaron cuando mande carta a través de la OCU, desconozco que es el protocolo "SMTP", ni la fiabilidad que esto tiene, pero lo que si se, es que yo no he recibido ni leído dicho correo que ellos afirman haber enviado, porque nunca hubiera consentido que me facturaran el kW/h a ese precio habiendo otras eléctricas con muchos mejores precios en el mercado. Por otra parte, no hay ningún documento firmado por mi parte donde yo, de consentimiento para que se me facture a un precio mucho más elevado que el que venía manteniendo. (Al no recibir el correo, nunca supe que mi oferta se había terminado) Por tanto, sigo sin estar de acuerdo con la contestación por parte de la compañía [REDACTED] y pido medien en este conflicto y hagan las averiguaciones que consideren oportunas para poder dar una solución. Muchas gracias Solicita le sean devueltos los importes con las diferencias que me han facturado en los meses posteriores al mes de octubre que es cuando me cambian la tarifa que venía manteniendo. Cuantificación económica total euros las diferencias.

La parte reclamante añade que desconozco que es el protocolo "SMTP", ni la fiabilidad que esto tiene, pero lo que si se, es que yo no he recibido ni leído dicho correo que ellos afirman haber enviado, porque nunca hubiera consentido que me facturaran el kW/h a ese precio habiendo otras eléctricas con muchos mejores precios en el mercado. Por otra parte, no hay ningún documento firmado por mi parte donde yo, de consentimiento para que se me facture a un precio mucho más elevado que el que venía pagando. (Al no recibir el correo, nunca supe que mi oferta se había terminado). Mi única pretensión en este conflicto es que me sean devueltas las diferencias de los importes que abonado de más ya que considero a mi entender que es un abuso el precio al que me han cobrado el kw/h a partir del mes de octubre, ya que si esa subida me la hubieran comunicado como ellos dicen, sin ninguna duda habría cambiado de compañía o hubiera buscado una solución acorde a lo que puedo pagar. Por tanto, me encuentro desamparada ante una situación que a mi entender ha sido un acto de mala fe por parte de esta compañía, sobre todo después de ser cliente durante tantos años y no haber tenido ni dado ningún problema, incluidas las facturas que considero no son correctas y que he abonado en su totalidad. Por tanto, no estoy de acuerdo con la contestación por parte de la compañía Iberdrola y pido medien en este conflicto y hagan las averiguaciones que consideren oportunas para poder dar una solución.



Comunidad de Madrid

Teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente se **ACUERDA SUSPENDER** la vista y la emisión del correspondiente Laudo para **REQUERIR** a la empresa reclamada amplíe la información sobre la apertura del correo por la reclamante, informando del nombre de la empresa proveedora del servicio de internet, y **PRORROGAR** el plazo para dictar Laudo, a fin de permitir a las partes respondan al presente y poder resolver, en consecuencia, este Colegio Arbitral la reclamación formulada.

La empresa reclamada no contesta al requerimiento efectuado.

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.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no habiéndose acreditado que se haya enviado y recibido el mensaje notificando la renovación del contrato, toda vez que ni siquiera se acredita que la reclamante haya facilitado el correo electrónico que dice la empresa y que no se corresponde con el correo que dice la reclamante posee, se acuerda que **las dos facturas reclamadas**, de fechas 07/12/2022 al 06/02/2023 y la previa de 07/10/2023 a 07/12/2023, **sean recalculadas** por la empresa reclamada conforme a la tarifa anterior.

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 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, 12 de diciembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]