



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13039.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 10 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] 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 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: La reclamante refiere que le han hecho pagar una factura de 524,48 € por un cambio de contrato. Llamó para preguntar por ese importe y le dijeron que era un timo y que ellos no tenían constancia de esa factura. La reclamante refiere llamar dos veces el día 10 y 11 de Enero y que las llamadas están grabadas. El día 19 de enero le llega esa factura y el 20 se cambia de compañía por estafa y engaño. Después le llegó otra factura por 210,09 € con periodo de 2 al 19 de Enero, y otra factura con importe de 107,19 € por el seguro de mantenimiento de gas de la cual pagó a [REDACTED] 81,78€ que es lo que le dijeron que tenía que pagar

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: "En la factura de 210,09 pido que desde el día 10 hasta el 19 de enero me cobren una tarifa menor. Puesto que en la primera llamada yo lo hubiera modificado esa tarifa. En la factura de 107,19 € de la cual yo pagué 81,78 €, que me cobren solo 25,41 € que sería la diferencia que faltaría".

En su escrito de 04 de febrero de 2024 refiere: "[REDACTED] me ha hecho pagar una factura de 524,48 € (la cual pagué) por un cambio en el contrato (el cual no estaba conforme). Cuando llamé para ver el porqué de ese importe me dijeron que sería un timo, que ellos no tenían constancia de esa factura. Llamé dos veces el día 10 y 11 de enero de 2023. Las llamadas estarán grabadas. El día 19 de enero me llegó esa factura y me cambié de compañía. Ahora me llega otra factura con una lectura del periodo del 2 al 19 de enero por 210,09 €. Además, me llegó otra factura en la que me cobraron 81,78 € la cual me dijeron que era del seguro del gas (la cual ya pagué), y ahora me piden 107,19 € por ese mismo seguro. Solicita Que de la factura con fecha del 2 al 19 de enero del 2023 con valor de 210,09€ me cobren una tarifa más baja desde el día 10 al 19 de enero, ya que yo llamé el mismo día 10 y me dijeron que era un timo. Si me hubieran dicho la verdad, me



Comunidad de Madrid

hubiera cambiado antes. Y en cuanto a la factura de 107,19 € solicito que me cobren la parte proporcional, que serían 25,41 €, puesto que yo ya he abonado 81,78 €".

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 14 de marzo de 2024 refiere: "En contestación a su escrito con fecha 16/02/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por Dña. [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en C/ [REDACTED] -ALCORCÓN - MADRID, les informamos de lo siguiente. Tal y como les

indicamos en nuestro escrito de fecha 04/01/2024, tras revisar de nuevo las condiciones de la oferta contenida en el contrato [REDACTED] hemos comprobado que el precio que le venimos aplicando es correcto. En concreto, la variación de precio que indica Dña. [REDACTED]

[REDACTED] 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 1. Según consta en el siguiente pantallazo, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por Dña. [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 "Envío transmitido por E-mail" en la columna "SITUACIÓN_ENVIO", nos está informando de que el email ha sido entregado al servidor del correo electrónico del cliente. 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 16/09/2022 se envió comunicación a Dña. [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 22/10/2022. 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, tal y como viene indicado en el contrato de Dña. [REDACTED], la resolución anticipada del

Servicio Mantenimiento Gas por decisión del cliente, le obligará al pago del precio establecido para la totalidad del periodo anual vigente contratado y que no haya sido satisfecho aún, manteniendo el derecho a realizar dos avisos de averías en dicho periodo anual si no los hubiera efectuado ya. Así mismo, hemos comprobado que con fecha 18/01/2023, se solicitó la baja del Servicio Mantenimiento Gas correspondiente al contrato de referencia, antes de la finalización del periodo anual del servicio que concluía el 21/10/2023, por lo que consideramos correcta la factura de fecha 15/02/2023 e importe 107,19 euros, emitida en concepto de importe pendiente de pago

ARB CRS32



Comunidad de Madrid

del contrato anual del servicio. No obstante, en aras de la satisfacción y del buen servicio que en [REDACTED] queremos ofrecer a nuestros clientes, hemos procedido a anular dicha factura. En cualquier caso, adjuntamos al presente escrito la factura como Anexo 2 para que sirva a los efectos oportunos. 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.

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación y la prueba aportada al expediente, la reclamante no ha reconocido recibir el correo electrónico por la que se le comunicaba las nuevas condiciones de tarifa y la parte reclamada, no aporta justificante que acredite de forma indubitada que se envió y recibió por la reclamante. Por lo que este Colegio considera que no se ha cumplido el artículo art. 57 bis f) de la Ley 34/1998.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, y la mercantil debe proceder a re facturar con la tarifa anterior a la modificación objeto de la reclamación, sin perjuicio de las modificaciones derivadas de los componentes regulados y de la subida del IVA.

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, 10 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL