



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13354.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 17 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del Presidente de la Junta Arbitral, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido entre las partes, para la resolución del litigio en defecto de acuerdo.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en disconformidad con las facturas del suministro de gas ubicado en la calle [REDACTED] HUMANES DE MADRID por aplicar una tarifa superior sin comunicación previa. Las pretensiones son que se aplique la tarifa de gas que tenía anteriormente a la subida que era 0,08.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- De la documentación aportada por la

1.- De la documentación aportada por el reclamante se destaca la aportación de las facturas reclamadas por consumos desde el 07/10/2022 al 04/04/2023.

- De la documentación aportada por la parte reclamada, y como resumen de sus escritos, cabe destacar las siguientes alegaciones: " tras revisar las condiciones de la oferta contenida en su contrato hemos comprobado que el precio que le venimos aplicando es 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 como Anexo 2..."

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y se concreta su petición en que se cobre el consumo de gas a 0,08

La parte reclamada comparece a la audiencia y alega: "...en contestación a su escrito con fecha 26/06/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos notifican señalamiento de Audiencia el día 17 de septiembre de 2024, en relación a la reclamación presentada por [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en [REDACTED]



Comunidad de Madrid

HUMANES DE MADRID - MADRID, les informamos de lo siguiente. Tal y como les comunicamos en nuestra contestación de fecha 04/01/2024, 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 Dña. [REDACTED] se ha producido dentro del proceso de renovación de su contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo, y que mediante la carta de renovación que adjuntamos a este escrito, remitida a la dirección de e-mail [REDACTED] que figuraba en esas fechas en nuestra base de datos. Hemos comprobado que esta dirección de email consta en el expediente de la reclamación. En este sentido, les indicamos que el correo electrónico remitido a [REDACTED] fue correctamente enviado mediante el procedimiento estandarizado de envío ordinario de correos electrónicos "Protocolo de Comunicación SMTP", según se detalla a continuación: [REDACTED]

[REDACTED] La herramienta CCM (Cestones 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_ENVÍO", 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". En este sentido, [REDACTED] ha cumplido la legislación vigente en lo que se refiere a la notificación de dicha renovación, siguiendo la legislación mencionada. Es responsabilidad del cliente abrir y revisar su documentación de interés, para poder ejercitar las acciones que consideren pertinentes. Por tanto, les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a [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 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 todo ello, consideramos correcta la facturación emitida.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD considerando las manifestaciones de las partes. teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y considerando no que se ha acreditado en este procedimiento arbitral que haya sido correctamente comunicada a [REDACTED] la modificación de tarifas por la empresa comercializadora, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR TOTALMENTE LA SOLICITUD DE ARBITRAJE DE [REDACTED]



Comunidad de Madrid

[REDACTED] de manera que [REDACTED] debe aplicar una tarifa de 0,08 euros/ kWh por el consumo de gas realizado desde el 07/10/2022 al 04/04/2023. Ya que la persona consumidora reclamante indica que ha pagado las facturas iniciales con la nueva tarifa, el importe facturado debe ser recalculado para que todo el consumo realizado por este cliente, desde 07/10/2022 al 04/04/2023, se facture y cobre a 0,08 euros/ kWh, (que es el precio anterior a la renovación). La forma concreta en que se haga este recalcu, debe ser debidamente explicada por escrito a la persona reclamante y la diferencia resultante entre el importe así recalculado y el importe de las facturas inicialmente emitidas y ya pagadas, debe ser reintegrado a [REDACTED]

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.

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 septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL
Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]