



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13725.3/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de septiembre 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] representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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, en noviembre de 2022, de forma sorpresiva y sin aviso previo, la compañía Iberdrola hizo una subida unilateral de tarifas, pasando a cobrar 4 veces meses que en el mismo periodo del año anterior con menos consumo. Solicita que rehagan las facturas de diciembre de 2022 y enero de 2023 con la tarifa anterior a noviembre de 2022, al precio existente en la tarifa anterior, para poder pagar las facturas. además, quiero que me saquen del asnef y entidades similares ya que hay controversia legítima con el importe de las mismas y me han incluido en ficheros de morosos cuando aún estamos en proceso de reclamación.

La parte reclamada alega que 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, lo cual, le fue notificado mediante la carta de renovación que adjuntamos a este escrito. 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]

[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 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

Comunidad de Madrid

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 30/09/2022 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 10/11/2022. Cabe señalar, que no es preceptivo hacer la comunicación de forma fehaciente, y ha quedado sobradamente acreditado, que se ha dado cumplimiento a la citada ley. Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida.

La parte reclamante manifiesta que no estoy de acuerdo con las alegaciones presentadas por la empresa, por no ser ajustadas a la verdad. Es cierto que el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, establece que, los consumidores tendrán los siguientes derechos: "f) Ser debidamente avisados de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato cuando reciban el aviso. Los comercializadores notificarán directamente a sus clientes cualquier aumento de los precios, en el momento adecuado y no más tarde de un período normal de facturación después de que haya entrado en vigor el aumento, de forma transparente y comprensible. Los clientes podrán rescindir el contrato sin coste alguno si no aceptan las nuevas condiciones que les haya notificado su comercializador de gas." El concepto "ser debidamente avisados", "notificarán directamente", y "de forma transparente y comprensible" son conceptos que son totalmente asimilables a "de forma fehaciente", es decir, la compañía, dada su posición preponderante y existiendo una situación en la que se podría incurrir en abuso de esa posición, no puede comunicar en un correo electrónico, entre tantos otros comerciales que envía y que se van directamente a la carpeta de spam, una subida de la tarifa de un 450%, cuando además el único beneficiario de esta subida leonina de precios es la propia compañía. El hecho de que esta cliente no tuvo conocimiento de la tremenda subida de precios operada por la compañía es que en cuanto tuvo conocimiento de la brutal subida, automáticamente me cambie de compañía a otra con precios más asequibles, según se puede comprobar en la documentación aportada. Siendo el precio un elemento fundamental del contrato que rige entre las partes, una variación tan extraordinaria del mismo debe requerir de la aceptación expresa del prestatario del servicio, aceptación que no se ha producido, sino todo lo contrario, al cambiar de compañía de suministro en cuanto tuvo conocimiento transparente y comprensible de la nueva tarifa aplicada por [REDACTED]. La revalorización de la tarifa (450%) supone una novación del contrato, ya que forma parte del contenido del propio contrato. Sin embargo, en contra de lo manifestado en las alegaciones, no se señala que en el contrato conste un criterio objetivo de revalorización o que esta dependa de una mera operación matemática prevista en la misma cláusula de revalorización, único caso en que no sería preciso la comunicación del incremento de la tarifa pues efectivamente no se trataría de una modificación de ésta sino de la estricta aplicación de lo pactado por las partes.

La parte reclamante añade que, junto con este escrito, enviamos la documentación requerida. Que, respecto a la cuantificación económica, lo único que podemos comunicar es que pagábamos el kW/hora a 0,086169 € y de repente, sin aviso previo, empezamos a pagar a 0,336223 hasta el 31/12 y 0,359086 € a partir del 1 de enero de 2023, o sea, un 390% y un 417% de subida, respectivamente. Es decir, la facturación de los meses de noviembre a febrero se incrementó en 721,45 € IVA incluido. Por tanto, [REDACTED] me giró dos facturas, por importe de 614,91 € y otra por 257,63 €, que suman en total 872,64 €, a las que habría que descontarle 721,45 €. Es por todo ello, que nuestra pretensión es que rehagan las facturas correctamente al precio de 0,086169, por importe total del periodo de 151,19 €, que es lo que realmente tendríamos que haber pagado. La prueba más evidente de que no tenía ni idea del cambio del precio de kW/h, es que en cuanto tuve noticia de esto, inmediatamente cambiamos de compañía de suministro de gas, ya que rescindimos en contrato con fecha 5 de febrero de 2023.



Comunidad de Madrid

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto la empresa reclamada ha acreditado de forma indubitada el deber de información, indicando el derecho de irse a otra compañía sin penalización, y no exigiendo la normativa aplicable la aceptación por parte del reclamante de los nuevos precios.

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.

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

Madrid, 19 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL