



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13765.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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] en 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 el reclamante, facturas con un precio superior al contratado, en concreto la factura del periodo de facturación 28/08/22 al 24/10/22 y factura del 24/10/22 al 27/12/22, no siendo el precio de la energía facturada el pactado inicialmente. Que interpuso reclamaciones sin haber obtenido respuesta alguna. Que no le llegó ningún email a su bandeja de entrada de la modificación del contrato ni carta informativa como indican en el escrito de contestación Solicita modifiquen los precios cobrados indebidamente y reintegren lo cobrado según las condiciones inicialmente de su contrato.

La parte reclamada alega que hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1035173624 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 D. [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 D. [REDACTED] fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" y visualizado por el cliente según se detalla a continuación: 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. 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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

presente escrito, consta de forma inequívoca que se envió comunicación a D. [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.

La parte reclamante manifiesta que es posible que de entre todos los mails que recibo, muchos de ellos publicitarios, se haya mandado como Iberdrola sostiene la carta con las nuevas tarifas de renovación. Pero evidentemente, el correo publicitario que nos llega es tan exagerado que puedo haberlo borrado sin ser consciente de ello. Así que no soy consciente de haber leído ninguna comunicación al tanto. Que, tras ser consciente del cambio de tarifa, procedo a hacer reclamación a la empresa con fecha 18 de enero de 2022 y posteriormente una queja el 07 de marzo del 2023 y ninguna de las dos se ha respondido. En ningún caso, la empresa se ha puesto en contacto conmigo para ver lo que estaba solicitando, pero como buen cliente, he seguido pagando los recibos mes a mes. Con lo cual insto a esta Junta a que se tenga en cuenta que el uso de las nuevas tecnologías no se utiliza en todas las personas de la misma manera y que si una persona con edad avanzada pone una reclamación es por una causa que debe ser atendida y resuelta a la mayor brevedad posible. No tras un año de intentar hablar con la empresa sin obtener resultado alguno. " Al final, como siempre, es el cliente final el que sale perdiendo porque ellos como empresa sostienen que por medio del protocolo "SMTP" que ni si quiera sé lo que significa yo he confirmado estar de acuerdo con las tarifas.

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, que no exige la aceptación por parte de la reclamante de los nuevos precios, y habiendo reconocido el reclamante en el escrito de alegaciones enviadas por correo electrónico con fecha 4 de marzo de 2024 haber podido recibir la carta de renovación, que de forma voluntaria no leyó.

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



Comunidad de Madrid

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.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]