



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14611.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de octubre 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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, hemos recibido una facturación desorbitada del gas cobrándonos unas cantidades que no podemos asumir, ya cobraron la primera de casi 400 euros, pero las siguientes ya se dispararon a más de 800 y casi 700 euros. Hasta que vinieron a revisar la caldera por si había una fuga o algo y ya nos explicó el hombre que teníamos que cambiar la facturación porque nos estaban cobrando a unos 20 céntimos en vez de a 0,020 céntimos con lo cual estábamos pagando todo súper elevado. Dijo que nos tenían que avisar de ésta subida y a nosotros nadie nos ha dicho nada, con lo cual pedimos que se nos regularicen esas facturas para pagarlas a un precio razonable y asumible. Solicita pagar a un precio razonable las facturas pendientes en base a lo descrito en los hechos. Cuantía reclamada o En su caso, controversia sin reclamación de cuantía económica 1.542,64 €.

La parte reclamada alega que tras revisar 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] 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_ENVIO", 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, el cual indica que el cliente debe ser notificado de forma directa por su

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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. La comunicación se produjo a través de correo electrónico con la antelación que indica la normativa, la cual no indica que el cliente deba dar su conformidad a las condiciones de renovación que propone la empresa comercializadora, ni tampoco que deba usarse un medio concreto para realizar la notificación, pudiendo escoger la empresa comercializadora cualquiera de los canales de comunicación facilitados por el cliente para relacionarse con ella. Asimismo, es responsabilidad del cliente revisar los medios de comunicación proporcionados a la empresa para dichas comunicaciones. En cualquier caso, remitimos adjunta copia del contrato firmado por Dña. [REDACTED] para que sirva a los efectos oportunos. Iberdrola está adherida al Sistema Arbitral de Consumo salvo para los asuntos que son competencia exclusiva de la Distribuidora. Si Dña. [REDACTED] no está de acuerdo con la resolución que le ofrecemos y no es un tema exclusivo de la Distribuidora, podrá dirigirse a la Junta Arbitral de su comunidad autónoma para tramitar su reclamación por esta vía. Los asuntos de competencia exclusiva de la Distribuidora son, con carácter general, los relativos a los equipos de medida, las lecturas del contador y la calidad de suministro.

La parte reclamante manifiesta que habiendo solicitado redacción de arbitraje por haber recibido facturas de gas por un importe excesivamente elevado y no poder hacer frente al pago de ellos, a pagar casi 400 euros, y los dos siguientes a casi 900 euros y casi 700 euros no se pudieron pagar. Llamó para revisar la caldera por si había fuga de gas o algo y ya me explicó el técnico que estaba pagando el gas 20 o 30 veces su valor, que cambiara el contrato a regulado o libre. La verdad que no sé cómo me cambió a ese servicio tan elevado y no avisaron de ello. Si puede ser que se abriera, pero igual ni fue leído. Lo podrían haber comunicado de otra forma o con más insistencia como ahora hacen para redamar las facturas impagadas, que mandan un mail y un mensaje móvil todas las semanas. No me niego a pagar las facturas, pero a un precio razonable y que pueda pagar. Solicita que sea tenida en cuenta la alegación y se dé un precio razonable para poder pagar las dos facturas que se deben y zanjar de una vez este problema, ya que la empresa amenaza con cobrar las facturas con acciones de recuperación con repercusión de los gastos del proceso.

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 carta de renovación fue enviada a la reclamante a través de correo electrónico, cuya dirección es utilizada normalmente por la reclamante, figurando como abierto, según pantallazo presentado por la empresa reclamada, y que no ha sido negado por la reclamante.

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.



Comunidad de Madrid

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, 14 de octubre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.