



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15295.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 08 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral que permite la resolución del litigio en defecto de acuerdo consensuado entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en disconformidad sobre el importe de las facturas por suministro de gas entre las fechas comprendidas entre el 01/08/2022 al 17/02/2023, habiéndose modificado las condiciones de su contrato sin haberle dado noticia del cambio en la tarificación.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante, las facturas sobre las que reclama y las manifestaciones indicando que no ha recibido notificación alguna sobre el cambio de tarifas y que concreta: "la compañía Iberdrola, comercializadora del gas nunca me ha notificado el vencimiento del plazo de mi contrato, ni me ha indicado que variación de precios sufrirían las tarifas que me estaban aplicando. Dichas modificaciones NO me han sido notificadas, ni tampoco puede acreditar [REDACTED] que yo haya recibido las mismas, dicen que me ha mandado un correo electrónico, que yo no he recibido. Su protocolo SMTP "significa protocolo simple de transferencia de correo". El artículo 41 de la ley 39/2015 de 2 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas, establece las condiciones generales para la práctica de la notificación, incluso las efectuadas por medios electrónicos, pues yo puedo haber dado noticia que la facturación se me remita a mi correo electrónico pero NUNCA he manifestado que las notificaciones que tengan que ver con la renovación de mi contrato o con las modificaciones de las cláusulas contenidas en el mismo se realice por medios electrónicos. Así mismo el artículo 39 del mismo texto legal establece cuando surgen efecto las notificaciones si yo nunca he recibido tal notificación y es después de ver las facturaciones, cuando tengo noticia de los cambios que han efectuado en mis condiciones del contrato es ahora cuando debo incidir

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

en mi petición que les vengo haciendo desde el primer momento, que me emitan las facturas con las condiciones que yo tenía en mi contrato y que se me devuelvan las cantidades que me han sido facturadas indebidamente. El RDL 23/21 para la promoción de la transparencia y supervisión en los mercados mayorista y minorista de electricidad. en los artículos 4 y 5 dicen:////.... y “*de forma transparente*” “*forma directa*”, y una notificación por correo electrónico no es ni lo uno ni lo otro. NUNCA he manifestado que las notificaciones que tengan que ver con la renovación de mi contrato o con las modificaciones de las clausulas contenidas en el mismo se realice por medios electrónicos.

A continuación, se relacionan las facturas afectadas por la reclamación:

FACTURA	KWH	PRECIO CONTRATO	PRECIO NUEVO	DIFERENCIA
28/11/2022	48,77	0.075239	0.231134	3,67
28/11/2022	217,22	0.075239	0.229997	33.61
01/03/2023	1293	0.075239	0.227138	196,40
03/03/2023	1881,08	0.075239	0.227138	285,73
TOTAL				519,41

Por todo lo anteriormente expuesto QUE SE CONTINUE CON PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE, reiterándome en las alegaciones presentadas anteriormente y en este escrito y que tengan en cuenta la documentación...”

De la documentación y/o prueba aportada por la empresa reclamada se destaca.” En contestación a su escrito con fecha 29/11/2023 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]-VALDEMORO - MADRID, les informamos de lo siguiente. Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de Dña. [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que veníamos aplicando era correcto. En concreto, la variación de precio que indica Dña. [REDACTED] PÉREZ 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 se detalla a continuación, 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 “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: 89 “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 Dña. [REDACTED] a la dirección de correo electrónico asociada a su contrato



Comunidad de Madrid

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, [REDACTED] ha dado cumplimiento a la citada ley. Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida. ...”

2.- Dar audiencia a las partes

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en su solicitud de arbitraje.

La parte reclamada no comparece a la audiencia mediante escrito y se dan por reproducidas sus anteriores alegaciones y manifestaciones

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 y considerado que no ha quedado que MARIA [REDACTED] haya autorizado que las notificaciones que tengan que ver con la renovación de su contrato o con las modificaciones de las cláusulas contenidas en el mismo se realice por medios electrónicos y que tampoco se ha acreditado en este procedimiento que se haya facilitado al consumidor una información previa, clara y veraz previa a la renovación de los contratos de gas, en concreto, lo recogido en el art. 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR TOTALMENTE la solicitud de arbitraje de [REDACTED] de tal manera que [REDACTED] deberá recalcular las facturas relativas a los consumos entre las fechas 01/08/2022 al 17/02/2023, de tal manera que se cobren a las siguientes tarifas: 7,44 €/mes para el término fijo y 0,075239 €/kWh para el término variable más impuestos y peajes que correspondan.

Si las facturas iniciales ya hubieran sido pagadas en su totalidad por el consumidor, la empresa reclamada podrá efectuar el recalcule de la forma que considere más oportuna, siendo suficiente con que haga el recalcule, explique detallada y debidamente por escrito a la parte reclamante como ha efectuado el recalcule y reintegre la diferencia entre los cobrados y cantidades resultantes de aplicar las tarifas anteriores a las facturas del periodo reclamado.

Si las facturas no hubieran sido pagadas por la parte reclamante o hubieran sido devueltas, la empresa deberá además de recalcularlas según las tarifas anteriores, emitir y enviar de nuevo al cliente las facturas correspondientes al periodo indicado para que así sean pagadas.

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 ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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, 08 de octubre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL
Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo. [Redacted]

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]