



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15735.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de noviembre 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, tras no recibir información por el cruce habitual, correo postal, sobre la subida o actualización de los precios en la factura del gas. Se encuentra con dos facturas excesivas para el consumo que realiza. Solicita una revisión real de la facturación al considerarse estafada por nula información, información que según la compañía se facilita por correo electrónico cuando el correo electrónico no está activado en su contrato. Solicita devolución del importe de dichas facturas y revisión real de la facturación. Cantidad reclamada 537 euros.

La parte reclamada alega que, 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 [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 se detalla a continuación, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por [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 "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". 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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 con fecha 28/07/2022 se envió comunicación a [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 27/09/2022. 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 adjunta facturas del suministro de gas. Iberdrola insiste en el envío del correo electrónico informándome de la subida del suministro del gas. Siempre me han enviado toda la información necesaria por correo postal, habiéndolo visado anteriormente y teniendo constancia de ello, en la oficina atención al cliente. Yo nunca he dado mi correo electrónico por no tener conocimiento para usarlo y ya a mi edad lo veo imposible. Únicamente pido lo que corresponda a la facturación, precio anterior.

La parte reclamada añade que, hemos procedido a analizar de nuevo el caso de [REDACTED], y consideramos que la notificación de la renovación de su contrato de referencia 1010757640 tendría que haber sido enviada mediante correo postal. Por ello, hemos procedido a corregir la facturación emitida desde fecha 27/09/2022, resultando un saldo a favor del cliente de 417,40€. Este importe se ha abonado en la cuenta bancaria, en la que se han estado girando los recibos. Lamentamos las molestias ocasionadas a [REDACTED]. En cualquier caso, adjuntamos las facturas corregidas para que sirvan a los efectos oportunos.

La parte reclamante manifiesta en escrito, de fecha 17.10.2024, que con fecha 09.10.2024 he recibido en mi cuenta bancaria una devolución por importe de 417,40 euros, correspondiente al cobro indebido en el suministro de gas de la empresa [REDACTED]. Siendo esta la situación solicito el cierre de mi expediente.

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** por cuanto la empresa reclamada manifiesta, en escrito de fecha 04.10.2024, que consideran que la notificación de la renovación de su contrato de referencia 1010757640 tendría que haber sido enviada mediante correo postal, por ello, han procedido a corregir la facturación emitida desde fecha 27/09/2022, resultando un saldo a favor del cliente de 417,40 euros, importe que se ha abonado en la cuenta bancaria en la que se han estado girando los recibos. Y la parte reclamante manifiesta, en escrito de fecha 17/10/2024, que con fecha 09.10.2024 ha recibido en su cuenta bancaria una devolución por importe de 417,40 euros, solicitando el cierre del expediente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



Comunidad de Madrid

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, 05 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signatures]