



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15752.5/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

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, que mantenía contrato de gas con la reclamada en su anterior dirección. Que el 15 de marzo de 2023 recibe una factura de gas correspondiente a los meses de 12/12/2022-06/02/2023 por un importe de 428 euros. Le comunican que no es un problema de consumo o exceso, sino que se debe al importe del precio kilovatios/hora que según comprueba han decidido subir más de un 80%. La vivienda mide 80 metros cuadrados y sólo habita una persona que está trabajando y la calefacción de gas natural siempre está apagada por las noches. Le comunican que la cantidad se debe al aumento de las tarifas y que procedieron remitir una carta notificando esta situación en julio de 2022 por mail, revisa los mails y se encuentra con una carta que efectivamente comunican el día 01 de julio de 2022 indicando en color negro frases tales como tranquilidad de un precio estable y que, con estos nuevos precios, el coste anual estimado de tu suministro de gas sería de 630 euros o de 769 euros/año impuestos incluidos, entre otros apartados. La lectura y entendimiento del precio de los kilovatios y demás ratios de cálculo del gas es una situación que no sólo no entiende un ciudadano con un nivel cultural medio-alto, sería imposible entender esta carta y sus importes para un ciudadano vulnerable como un pensionista u otro colectivo. Desde el día 22 de marzo no ha recibido contestación ninguna a su reclamación, solo comunican que se debe el importe de la factura de 428 euros y otra que se genera por importe de 201 euros del día 06/02/2023-22/03/2023, fecha en la que decide comunicar la baja del contrato de gas. Comunica que no se niega a pagar el suministro de gas y que si le ofrecen algún descuento o precio más ajustado y coherente les procedería a pagar, pero no le contestan. Solicita se contacte con la compañía Iberdrola y se negocie algún tipo de descuento en estas dos facturas con precios más ajustados que, aunque supongan lógicamente un incremento por el contexto no supongan un aumento de un 80 o 90% respecto al precio normal. Cuantía de la controversia 630,46 euros



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1025284097 de [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 [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 [REDACTED] fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" y visualizado por el cliente según se detalla a continuación: Les informamos de que la citada cuenta de correo electrónico es la que tenía habilitada para el envío de facturas y desde dónde se han realizado todas las renovaciones anteriores. 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. Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida. [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo salvo para los asuntos que son competencia exclusiva de la Distribuidora. Si [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. [REDACTED]

[REDACTED] Por lo anteriormente expuesto, solicitamos que tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos.

La parte reclamante manifiesta que, por considerar que no se ajustan a derecho, contraviniendo el art. 57 bis f) de la Ley 34/1998 de 7 de Octubre del sector de hidrocarburos, por considerar que los términos que contiene la carta de renovación remitida por la compañía [REDACTED] no son transparentes ni comprensibles, induciendo error al cliente en cuanto a la cuantía económica de los servicios prestados. Solicita Sea tenida en cuenta esta consideración y aplicado un descuento sobre la cuantía reclamada equivalente a 630 euros facturados en tres meses. Considerando abusiva esta cantidad Cuantificación económica actualizada de su solicitud total 630 euro.

La parte reclamada manifiesta que, tal y como se le indicaba a [REDACTED] en la carta de renovación enviada en fecha 30/06/2022: "Con estos nuevos precios, el coste anual estimado** de tu suministro de gas sería de 630 € al año, o de 769 €/año impuestos* incluidos. ** La estimación del coste anual de tu suministro se ha realizado a partir de una estimación de tu consumo anual de 2.160 kWh/año. La estimación podría verse alterada si el patrón de consumo real se desvía de las previsiones realizadas." No obstante, hemos comprobado que Dña. [REDACTED] había superado el consumo del año anterior. Tal y como se puede comprobar en el certificado de consumo que adjuntamos como Anexo 1, [REDACTED] tuvo un consumo de 2.153,02 kwh desde la fecha de renovación hasta el 31/12/2023. Asimismo, en la carta de renovación también se indicaba que en el caso de que dichas condiciones no fueran aceptadas por el cliente, podían cambiar la tarifa contratada o rescindir el contrato sin coste alguno. Sin embargo, [REDACTED] no lo hizo hasta fecha 22/03/2023. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED]

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.



Comunidad de Madrid

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 queda acreditado, y reconocido por la parte reclamante, que la empresa reclamada ha cumplido con el trámite de información, mediante notificación de la carta de novación remitido al correo electrónico de la reclamante, y que la reclamante, en escrito de fecha 01.06.2023, reconoce al manifestar, en concreto en el punto 7, que al revisar los mails se encuentra con una carta que efectivamente comunican del aumento de tarifas el día 1 de julio de 2022.

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, 05 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo