



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16024.2/2023

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 08 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: La reclamante refiere ser titular del contrato de Gas hasta noviembre de 2022 y su factura habitual ascendía a 100 y durante los meses fríos sobre 108,17. A partir de noviembre de 2022, la factura aumentó de forma exponencial hasta el extremo de abonar una factura de 842,80 € sin concurrir cualquier circunstancia especial por nuestra parte para producir dicho aumento, maxime cuando la casa son 100 m2 y vive una persona. La reclamante refiere que la mercantil informa del envío de un e-mail, que la reclamante refiere no haber recibido.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "devolución de 421 €+220,56 € y 151 €, en total 792,6

En su escrito de 10 de abril de 2024 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando

En su escrito de 15 de marzo de 2024 refiere: 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 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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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 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 [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. Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED] para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral.

**Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación y la prueba aportada al expediente, el reclamante no ha reconocido la dirección de correo electrónico y la parte reclamada no aporta justificante que acredite de forma indubitada que se envió y recibió por el reclamante. Por lo que este colegio considera que no se ha cumplido el artículo art. 57 bis f) de la Ley 34/1998.**

**Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe proceder a re facturar con la tarifa anterior a la modificación objeto de la reclamación y se debe proceder según el resultado de la refacturación, a la devolución al reclamante o al pago por el reclamante del saldo pendiente, sin perjuicio de las modificaciones derivado de los componentes regulados y de la subida del IVA.**

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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, 08 de noviembre de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]