



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16178.1/2023

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 recibir 1 factura de gas de 1647,70 € y otra de 930,12 € sin haber notificado cambio de contrato ni de tarifa y que de haberlo conocido, hubieran podido cambiar de compañía o de contrato.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "Re facturar con lectura real, emitan factura corregida, facturación a precio anterior a subida, acrediten comunicación, cambio condiciones, exclusión ficheros de solvencia, cartas, facturas, foto contadores".

En su escrito de 19 de febrero de 2024 refiere: "No estoy de acuerdo con las alegaciones presentadas por Iberdrola. No considero la notificación de precios correcta puesto que no es una renovación sino un contrato nuevo y distinto de tarifas".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 26 de enero de 2024 refiere: "Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1045908335 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. Según consta en el siguiente pantallazo, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por [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

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 "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 D. [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 con fecha 30/09/2022 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 06/11/2022. 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 otro lado, les indicamos que tras la reclamación interpuesta por [REDACTED] en fecha 19/04/2023 a través de nuestro servicio de Atención al Cliente, se contactó con su distribuidor, [REDACTED], como empresa responsable de la lectura de su contador según la legislación vigente, con objeto de verificar la validez de la lectura que se nos proporcionó y comprobar si se produjo algún tipo de incidencia en relación a la misma. Queremos informarles que la empresa distribuidora nos proporcionó un nuevo dato de lectura (11641 m3) en este suministro, por lo que con fecha 24/05/2023 se procedió a corregir los consumos facturados inicialmente para el periodo reclamado, mediante la emisión de una factura rectificadora, la cual adjuntamos al presente escrito para que les sirva a los efectos oportunos. Por último, les informamos de que hemos revisado la situación del contrato 1045908335y hemos comprobado que mantiene, actualmente, una deuda por importe de 2246,88 euros. Les recordamos que, desde el vencimiento del plazo voluntario de pago de las facturas impagadas, se empiezan a generar intereses de demora. Para facilitarles el pago de la cantidad adeudada a [REDACTED], le ofrecemos la posibilidad de solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades y sin intereses, a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente. Para evitar posibles molestias, le agradeceríamos que realizara el pago o solicitara el Plan de Pagos en el plazo máximo de 20 días desde la fecha de emisión de esta carta, ya que, en caso contrario, su contrato seguirá los procesos habituales de gestión de deuda. 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 y la prueba aportada al expediente, la dirección de correo electrónico que consta en la documentación aportado por el reclamante coincide con la aportada por la mercantil para el envío de la comunicación y la parte reclamada aporta justificante que acredite de forma indubitada que se envió y recibió por el reclamante, con entrega del e-mail y apertura por el reclamante. Por lo que este colegio considera que si se ha cumplido el artículo art. 57 bis f) de la Ley



Comunidad de Madrid

34/1998.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante quedando acreditado que la comunicación fue realizada acorde a la normativa.

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 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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL