



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16232.8/2023

RECLAMANTE: D^a ANA BLANCO MANRIQUE
NIF 02905081C

RECLAMADO: IBERDROLA CLIENTES SAU
CIF A95758389

En Madrid, a 11 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a MERCEDES GARRIDO MARTINEZ, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. ANTONIO FRANCISCO PÉREZ GIL, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. JORGE FERRE MOLTÓ, 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 solicitud de arbitraje de que puede resumirse en que la disconformidad de la reclamante con Iberdrola Clientes por la aplicación de condiciones novatorias que no le han sido comunicadas, negando haber recibido el correo electrónico en el que se comunicaba la subida de la tarifa: "oficialmente (ellos dicen que mandaron un mail que no me llegó) multiplicando la tarifa por 4; me ha llegado una factura de 1.200€ cuando en el ejercicio anterior, con mayor consumo, pagó 400€".

SOLICITA "Que revisen la facture que va del 22/11/22 al 01/02/23 y apliquen las tarifas que tenía previamente contratada o, en su defecto, las tarifas que aplica el Estado y que se publican en el BOE- TUR =0,06 Kw/hora. Solicito además que de no ser favorable la reclamación a mi favor pase a ser revisada por la Junta Central de Consumo de la Comunidad de Madrid."

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**

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje reclamación en el Ayto. de Majadahonda donde indica que Iberdrola le sube en noviembre de 2022 sin ser consciente de ello y le sube de 0,08€ a 0,336€ Kw/h. También aporta reclamación presentada a la mercantil reclamada, así como respuesta de Iberdrola en la que consideran correcta la facturación emitida.

La reclamante también aporta la documentación relativa a la tramitación realizada por la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid (en adelante, D.G.Consumo):

- Contestación de Iberdrola Clientes de 20/04/2023 en la que manifiestan que:
"Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de gas de Dña. ANA BLANCO MANRIQUE con referencia 1013850388, y hemos comprobado que el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

precio que le hemos estado aplicando es correcto. En concreto, la variación de precios que Dña. ANA BLANCO MANRIQUE indica se ha producido dentro del proceso de renovación de su contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo. Les adjuntamos la carta de renovación que fue remitida el 30/09/2022 al email ANABMAN@GMAIL.COM. En este sentido, les indicamos que el correo electrónico remitido a Dña. ANA BLANCO MANRIQUE, fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP", según se detalla a continuación:

TIPOLOGIA	COD_CONTRATO	DESTIN_EMAIL_SMS_POSTAL	SITUACION_ENVIO	FECHA_ENVIO	FECHA_APERTURA
E-Mail	1013850388	ANABMAN@GMAIL.COM	E-mail abierto por el Destinatario	30/09/2022 12:38	30/09/2022 12:59

Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida. Así mismo, les indicamos que el contrato de gas de Dña. ANA BLANCO MANRIQUE con referencia 1013850388, está de baja con IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., desde el 01/02/2023. Finalmente, les informamos que hemos revisado la situación del contrato de gas de Dña. ANA BLANCO MANRIQUE, con referencia 1013850388, y hemos comprobado que mantiene, actualmente, una deuda por importe de 1.203,45 €." Iberdrola aporta una "carta de renovación" de fecha 30/09/2022.

- Escrito de la reclamante a la D.G. de Consumo 29/05/2023 en el que manifiesta su desacuerdo con la contestación de Iberdrola, reiterándose en sus manifestaciones anteriores y recalando que nunca le llegó a ella y nunca lo leyó, que se podían haber tomado la molestia de verificar que estaba al tanto de la subida. Que podían haberse tomado el mismo interés para comunicar el cambio de tarifas como para reclamar el pago. Considera abusiva la tarifa que le impusieron, 4 veces superior a la del contrato anterior.
- Contestación de Iberdrola Clientes a la D.G. de Consumo de 27/07/2023 reiterándose en sus manifestaciones anteriores, puntualizando que "les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a Dña. ANA BLANCO MANRIQUE de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos."

La reclamante decide acudir al sistema arbitral de consumo presentando solicitud de arbitraje de 24/11/2023 en los mismos términos expuestos en la reclamación tramitada por la Dir.Gral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Aporta factura emitida por Iberdrola Clientes de fecha 06/02/2023 por importe de 1.200,43€ del período del 22/11/2022 al 25/01/2023, con consumo real de 306m³, período de consumo del 22/11/2022 al 31/12/2022 a 0,336223€/kWh + IVA, y del 31/12/2022 al 25/01/2023 a 0,3590€/kWh + IVA. Aporta un plan de aplazamiento de pago de la deuda por la que se compromete a pagar la cantidad adeudada de 1.023,45€ en tres plazos de 341,15€ (diciembre/23, enero/24, febrero/24).

La empresa reclamada presenta escrito de 02/02/2024 en el que manifiesta que:

"Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1013850388 de Dña. ANA BLANCO MANRIQUE, y hemos comprobado que el precio que veníamos aplicando era correcto. En concreto, la variación de precio que indica Dña. ANA BLANCO MANRIQUE 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 Dña. ANA BLANCO MANRIQUE (anabman@gmail.com) mediante el procedimiento estandarizado de envío ordinario de correos electrónicos "Protocolo de Comunicación SMTP".

TIPOLO	CAMPA	COD_CI	COD_CONTRATO	DESTIN_EMAIL_SMS_POSTAL	SITUACION_ENVIO	FECHA_ENVIO	FECHA_APERTURA
E-Mail	00015	15829505	1013850388	ANABMAN@GMAIL.COM - ANA	E-mail abierto por el Destinatario	30-9-22 12:38 PM	30-9-22 12:59 PM

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_ENVIO", nos está



Comunidad de Madrid

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. ANA BLANCO MANRIQUE 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 Dña. ANA BLANCO MANRIQUE 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 15/11/2022. 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 IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. ha dado cumplimiento a la citada ley." Iberdrola aporta un documento que denominan "carta de renovación" de fecha 30/09/2022.

La empresa manifiesta que estas alegaciones en la vía de la mediación, serán válidas para el procedimiento arbitral.

No se observa en el pantallazo aportado por la empresa el contenido del correo electrónico que se envía a la consumidora, ni qué archivos adjuntos se han enviado, por lo que no se acredita qué se le envía, podría ser una factura, publicidad, etc...

La reclamante presenta escrito de 04/03/2024 en el que se reitera en las manifestaciones anteriores, resaltando que "nunca recibí esa notificación por parte de Iberdrola a pesar de lo manifestado por Iberdrola y que dicho mensaje no consta ni en mi bandeja de entrada ni en mi papelera como queda demostrado con este pantallazo." Aporta pantallazo de correos fechados entre el 09/08/22 y 17/10/22 entre los que no aparece ninguno de Iberdrola Clientes. Se reitera en que, en base a la importancia de la subida de precio, deberían haber realizado algo más que enviar un correo electrónico, e indica que al devolver la factura y reclamar, le ofrecieron mantener el precio anterior. La reclamante se cambia de comercializadora cuando recibe la factura de 1.200,43€.

La empresa reclamada no presenta alegaciones para la audiencia.

La reclamante no presenta alegaciones para la audiencia.

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 **ESTIMAR** las pretensiones de **D^a ANA BLANCO MANRIQUE** ya que la mercantil reclamada no ha acreditado el cumplimiento de la obligación que



Comunidad de Madrid

le atañe como comercializadora establecida en el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, más allá de lo manifestado en sus alegaciones y de la interpretación que hace de lo estipulado en el referido artículo, que reconoce a los consumidores de suministro de gas el derecho a “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”.

La reclamante niega haber recibido el correo electrónico de modificación de la tarifa y aporta pantallazos de la bandeja de entrada y de la papelería donde no figura. La mercantil reclamada no aporta justificación que acredite de forma indubitada que se recibió por la reclamante: presenta un pantallazo del registro de envío (es decir de tareas de correo electrónico) para comunicar las nuevas condiciones; sin embargo, no se observa en dicho pantallazo el contenido de la comunicación enviada a la consumidora. Por lo tanto, la mercantil reclamada prueba que ha realizado un envío, pero no prueba el contenido de dicho envío para saber si era o no el escrito en el que se detallan las nuevas condiciones aplicables a partir del 15 de noviembre. Además, esa notificación no basta con que se envíe, sino que debe llegar a conocimiento real del consumidor, y no hay un indicio suficiente para determinar que se ha producido esta comunicación efectiva del cambio de condiciones contractuales; máxime, cuando no se trata de una subida del IPC o de una subida ordinaria del precio, sino que este se multiplica exponencialmente que, de haberlo conocido, la reclamante hubiera cambiado de comercializadora como así hizo en cuanto recibió la factura.

Por lo tanto, IBERDROLA CLIENTES deberá rectificar las facturas de gas emitidas en las que se le facture el período del 15/11/2022 al 01/02/23, fecha en la que se cambió de comercializadora, acorde a los precios vigentes antes de la renovación en la citada fecha de 15/11/2022 que son: 11,81€/mes + IVA para el término fijo y 0,086169€/kWh + IVA para el término variable, sin perjuicio de las modificaciones derivadas de los componentes regulados y de la subida del IVA. El importe resultante de la refacturación efectuada deberá ser reintegrado por IBERDROLA CLIENTES a la reclamante, siempre que quede acreditado que la reclamante pagó las facturas que son objeto de rectificación.

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.

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 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, 11 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: MERCEDES GARRIDO MARTINEZ

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

PEREZ GIL ANTONIO
FRANCISCO -
51403777L

Firmado digitalmente por PEREZ
GIL ANTONIO FRANCISCO -
51403777L
Fecha: 2024.11.25 15:03:36 +01'00'

Fdo.: ANTONIO FRANCISCO PÉREZ GIL

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL

50298360M
JORGE FERRE
(R: G86526654)

Firmado digitalmente
por 50298360M
JORGE FERRE (R:
G86526654)
Fecha: 2024.11.26
09:39:28 +01'00'

Fdo.: JORGE FERRE MOLTÓ

