



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11032.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 06 de marzo de 2025 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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 09/08/2024 que puede resumirse en: se le modificó el precio del contrato de suministro en 2023 sin previo aviso ni por carta física ni por correo electrónico, siendo esta la opción elegida por el reclamante. La reclamada le ha dicho que se le comunicó la modificación en julio de 2022, negándolo el reclamante. Las facturas objeto de arbitraje se emitieron el 24.01.2023 por importe de 456,57€ y 15.03.2023 por importe de 61€ (cuota fija, consumo informativo 384,09€). Solicitud: "Se solicita el reembolso completo de las facturas mencionadas previamente, junto con la posterior regularización de las mismas de cara a realizar el pago con el importe que corresponde. Este, dada la ausencia de notificación al usuario, debería conformarse en base a la tarifa previa y el consumo realizado durante los periodos pertinentes". Cuantifica económicamente la pretensión en 840,66€."

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Factura emitida el 24.01.2023, periodo de facturación del 08.11.2022 al 11.01.2023, por importe de 456,57€. El precio que aparece del kWh es de 0,310586€/kWh hasta el 31.12.2022 y de 0,331706€/kWh a partir del 31.12.2022. Lectura real, consumo de 126m³.
- Factura emitida el 15.03.2023, periodo de facturación del 11.01.2023 a 09.03.2023, por importe de 61€, cuota fija mensual a pagar, importe factura 384,09€ informativo. Precio del kWh de 0,331706€/kWh hasta el 27.01.2023 y de 0,159582€/kWh a partir del 27.01.2023. Lectura real, consumo de 159m³.
- Aporta contestación de la reclamada a la OMIC de Madrid.

La parte reclamada presenta escrito de 05/09/2024 del que se extrae que:

- El precio aplicado es correcto. La variación de precio se ha producido dentro del proceso de renovación del contrato de acuerdo a las condiciones del mismo.
- La carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico a la dirección facilitada por el reclamante: [REDACTED]

TIPOLOGIA	CAMPANA	COD. CUENTE	COD. CONTRATO	DESTIN. EMAIL SMS POSTAL	SITUACION ENVIO	FECHA ENVIO	FECHA APERTURA
E-Mail	15	54286932	1045240142	[REDACTED]	E-mail abierto por el Destinatario	28/07/2022 18:16	28/07/2022 18:30

- Considera correcta la notificación de acuerdo a lo establecido en el artículo 57 bis f) de la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Ley 34/1988, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, ya que se le comunicó incluyendo una comparativa de precios aplicados antes y después, y no es preceptiva la notificación fehaciente.

- Consideran correcta la facturación emitida.
- Aportan una carta de renovación de fecha 28.07.2022 en el se informa de los cambios de precios.

La parte reclamante presenta escrito de 14/10/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, incidiendo en que no ha recibido ninguna notificación en su correo electrónico: *“Se afirma, por parte de la empresa, haber notificado por correo electrónico la modificación de tarifa de contrato de gas. Se comprueba en diferentes ocasiones que dicho correo no ha sido recibido en la dirección indicada. En diferentes llamadas con la empresa se afirma haber enviado dicha notificación por correo físico, contradiciendo lo que exponen en la reclamación. De esta manera se incumple la ley, modificando los precios de una tarifa regulada, sin aviso previo, solo conociendo dicha tarifa dos meses después en las facturas pertinentes.”* Solicitud: *“Regularización de ambas facturas de manera que se aplique la tarifa acordada/contratada inicialmente, recuperando el sobreimportado pagado inicialmente.”*

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 presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 28/01/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada no presenta alegaciones para la audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

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 y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones del reclamante ya que la mercantil reclamada no ha acreditado de forma indubitada el cumplimiento de la obligación que 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”*.

El reclamante niega haber recibido el correo electrónico de modificación de la tarifa, pero, realmente, es una *probatio diabolica* para el reclamante demostrar que no lo ha recibido. Aún así, la conducta del reclamante parece coherente con su afirmación de que no conoció antes la renovación de las tarifas hasta que recibe la factura de 24.01.2023 por importe de 456,57€, que contacta con la mercantil reclamada para solucionarlo: de hecho, se aprecia que en la siguiente factura de 15.03.2023, periodo de facturación del 11.01.2023 a 09.03.2023, en la que se ha



Comunidad de Madrid

aplicado una modificación del precio, pasando de ser 0,331706€/kWh hasta el 27.01.2023, a ser de 0,159582€/kWh a partir del 27.01.2023.

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 al consumidor. 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 10 de octubre de 2022. Por ello, el reclamante ha podido no “ser debidamente avisado” de la modificación de precios que, además, suponía un incremento considerable, cuadruplicándose el precio del kwh con respecto al del año precedente.

Por lo anterior, la mercantil reclamada deberá rectificar las facturas de gas emitidas:

- el 24.01.2023, periodo de facturación del 08.11.2022 al 11.01.2023 por importe de 456,57€
- el 15.03.2023, periodo de facturación del 11.01.2023 a 09.03.2023, por importe de 61€ (cuota fija, importe informativo 384,09€), refacturándose hasta el 27.01.2023, fecha a partir de la cual el consumidor debió modificar el contrato puesto que presenta un precio distinto y se factura una cuota fija.

La refacturación se hará conforme a los precios vigentes antes de la renovación en la citada fecha de 10/10/2022 que son: 6,07€/mes + IVA para el término fijo y 0,086109€/kWh + IVA para el término variable, más los componentes regulados, impuestos e IVA correspondientes. El importe resultante de la refacturación deberá ser reintegrado por la mercantil reclamada al reclamante, siempre que quede acreditado que éste 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.



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, 06 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]