



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14244.1/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública, arbitro acreditado a propuesta de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

La reclamante indica que al descargar la factura de gas del periodo del 9/2/2024 al 8/4/2024, por importe de 468,50 € se da cuenta de que ese importe nunca lo había pagado. Presenta reclamaciones por teléfono y por escrito, una para la factura de 8/5/2024 y otra para la factura de 8/4/2024. Le habían cobrado una tarifa superior a la que tenía contratada sin avisarle de que iban a proceder a la modificación de las tarifas.

Le contestan por correo electrónico, lo adjunta, y le comunican que le han enviado con dos meses de antelación comunicación de renovación de contrato.

No me han comunicado nada, ni enviado nada por correo postal ni por correo electrónico, nunca me han comunicado ninguna renovación de contrato, porque yo desde hace aproximadamente 12 o 13 años que contraté el gas con [REDACTED] nunca he firmado ninguna renovación, en su día me dijeron que era mercado regulado y nunca me han comunicado lo contrario.



Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral seguidamente entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

- Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamada pueden resumirse en:

El contrato de suministro se activa el 17/12/2010 a petición de la reclamada.

En relación con la reclamación, una vez revisado el presente expediente hemos comprobado que el 23/9/2023, enviamos una comunicación a la reclamante a la dirección de correo electrónico [REDACTED], informando de que habíamos dejado de comercializar la Tarifa Gas Básica y que, tras la renovación de su contrato, el 17/12/2023, procederíamos a aplicar la Tarifa Óptima Gas con el precio de 0,10185315 €/kWh para el término variable. En dicha comunicación, se realizó una comparativa con la vigencia anterior y el coste estimado anual del suministro. Asimismo, la información mencionada fue enviada a [REDACTED] el 23/9/2023, es decir, con una anticipación superior al mes, tal y como se establece en el Real Decreto-ley 23/2021. Adicionalmente, hemos comprobado que, debido a una incidencia administrativa, la renovación del contrato se produjo el 9/2/2024 y no el 17/12/2023, tal y como se informó a [REDACTED] y que el precio facturado tras la renovación del contrato fue de 0,094070 €/kWh, en lugar de 0,10185315 €/kWh. A fin de no ir en contra de los intereses económicos de la Sra. Solana, no modificaremos la fecha de renovación del contrato ni el precio del kWh facturado. Con relación a la factura reclamada FE24321465749211, del 9/4/2024 al 23/4/2024 e importe 92,25 €, en la que facturamos lecturas estimadas, es conveniente mencionar que el 7/6/2024 generamos la factura de abono AE24322008605582, de importe - 82,59 €, rectificando así las lecturas y consumos facturados en la factura reclamada. Dado que la reclamante había devuelto las facturas FE24321463921135, emitida el 15/4/2024 e importe 468,50 €, y FE24321465749211, emitida el 30/4/2024 e importe 92,25 €, el abono generado de 82,59 € se utilizó para el pago parcial de los importes impagados. Actualmente, [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago de 478,16 € de las facturas impagadas.

Por todo lo expuesto, SOLICITA: Que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, se admita y, a la vista de su contenido, se incorporen al procedimiento arbitral de consumo y sean considerados en el laudo que en su caso se dicte. Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral; no se presentarán nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que solicitamos que se tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

2.- Dar audiencia a las partes.

DECISION ARBITRAL:

El Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, con las siguientes consideraciones:



Comunidad de Madrid

PRIMERA: La reclamante pone de manifiesto que le han modificado las tarifas de su contrato de suministro de gas sin comunicárselo previamente, por lo que solicita que se apliquen las tarifas contratadas. Frente a estas alegaciones, la reclamada indica que con fecha 23/9/2023 comunicaron a la reclamante que habían dejado de comercializar la Tarifa Gas Básica y que, tras la renovación de su contrato, procederían a aplicar la Tarifa Óptima Gas con el precio de 0,10185315 €/kWh para el término variable.

Sobre esta cuestión procede considerar que el artículo 57 bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, relativo a los derechos de los consumidores en relación con el suministro, establece, entre otras cuestiones, el derecho a 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. Así mismo, dispone que 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, este último dato cuando en la anualidad anterior hubiera contrato.

Respecto de la notificación se adjuntan por la reclamada datos de un correo enviado con fecha 23/9/2023, como se ha indicado. Sin embargo, la empresa no acredita de forma indubitada la fecha de apertura del correo por la reclamante, que le hubiera permitido conocer las nuevas condiciones y obrar en consecuencia, por lo que no cabe entender realizada la notificación exigida por la normativa vigente.

Por ello, deben corregirse las facturas que se hayan emitido con la nueva tarifa, aplicando la tarifa anterior a la modificación.

SEGUNDO: En el presente caso, por otra parte, podríamos estar ante una modificación del contrato, puesto que la reclamada indica que en el correo enviado a la reclamante se le comunicaba que habían dejado de comercializar la Tarifa Gas Básica y que, por tanto, tras la renovación de su contrato procederían a aplicar la Tarifa Óptima Gas. Esta modificación de productos, no solo de precio del producto contratado, implica una modificación del objeto del contrato, por lo que no basta con la comunicación, sino que debe recabarse el consentimiento expreso del cliente para que produzcan efecto.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano arbitral acuerda: ESTIMAR la solicitud de arbitraje de [REDACTED], de manera que, al no considerar debidamente notificado el cambio de producto y su consiguiente tarifa, debe procederse a aplicar a las facturas objeto de reclamación las tarifas vigentes antes de la modificación.

El laudo se adopta por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.:

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL

[Redacted signature]