

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16769.6/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

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

PRESIDENTE:

D./[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [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.

D./D^a [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 reclamación que puede resumirse en:

Incumplimiento de contrato. Su página cinco establece que las condiciones de pago serán mediante cuota fija mensual, y la actualización será cada seis meses. El importe actualizado será comunicado al cliente, el cual podrá solicitar su cancelación en caso de desacuerdo.

La empresa de forma unilateral renueva el contrato y omite y no comunica al cliente el incremento de la tarifa. Del 29/12/2022 al 29/12/2023 le aplican una nueva tarifa y da como resultado en la REGULACIÓN ANUAL CUOTA FIJA, con fecha 29 de diciembre de 2023 un saldo a pagar de 638,45 euros. Se prorratea el pago (53,25 € y 53,20 once meses).

Solicita el reintegro de las cantidades abonadas hasta la fecha por importe de 425,65 euros y cancelación de las restantes mensualidades.

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 9 de diciembre de 2024 expone que en respuesta a la contestación de la empresa reclamada lo siguiente:

Que no cuestiona el precio que se aplicó.

Que no es cierto que se notificara por ninguna vía de comunicación al cliente, ya que desde diciembre de 2021 hasta marzo de 2023, no ha recibido correos electrónicos de Iberdrola.

Que todas sus comunicaciones **han sido por correo ordinario y en este caso- modificación de cuota-** NO la ha recibido. No se cumple el artículo 57 bis f) de la ley 34/1998 de 7 octubre del sector de hidrocarburos. Si se hubiera comunicado hubiera rescindido y cancelado el contrato.

LA EMPRESA RECLAMADA presenta escrito en fecha 15/11/2024 realizando las siguientes alegaciones:

"En contestación a su escrito con fecha 04/11/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en C/ [REDACTED] - MADRID, les informamos de lo siguiente.

Tal y como les comunicamos en nuestra contestación de fecha 30/10/2024, ante la recepción de la reclamación presentada por D. [REDACTED] hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1031542799, el cual se encuentra actualmente de baja, 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

hemos comprobado que el precio que le veníamos aplicando es correcto.

En concreto, la variación de precio que indica D. [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.

El correo electrónico remitido a D. [REDACTED] fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" y visualizado por el cliente según se detalla a continuación: Les informamos de que la citada cuenta de correo electrónico es la que tenía habilitada para el envío de facturas y desde dónde se han realizado todas las renovaciones anteriores.

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. Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida".
EL reclamante MEDIANTE escrito de fecha 09/12/2025 manifiesta lo siguiente:

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

LA EMPRESA RECLAMADA presenta escrito el día 22 de enero de 2025, mediante el que realiza las siguientes alegaciones:

Se han revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1031542799 de D. [REDACTED] se encuentra actualmente de baja, comprobando que el precio que se ha aplicado es correcto.

En concreto, la variación de precio que indica D. [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 se adjunta a este escrito como anexo 3 y enviada por correo electrónico a la dirección que tenía habilitada para el envío de facturas y desde dónde se habían notificado y realizado todas las renovaciones anteriores. El correo electrónico remitido a D. [REDACTED] fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" y visualizado por el cliente según se detalla a continuación:

Queda dentro de la responsabilidad única y exclusiva del cliente revisar las comunicaciones recibidas, habiendo dado cumplimiento por parte de [REDACTED] a su obligación de informar de la renovación de acuerdo con la normativa vigente.

Por tanto, se confirma 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.

En relación a la modalidad de pago de cuota fija, indicarles que D. [REDACTED] tiene activada dicha modalidad de pago desde el 28/01/2020. Tal y como se establece en las condiciones de pago mediante Cuota Fija mensual del contrato de la Sr. [REDACTED] "Pago mensual: [REDACTED] procederá a cargar mensualmente en la cuenta bancaria indicada por el Cliente en las Condiciones Particulares del Contrato de suministro, el importe de la cuota fija mensual vigente en cada momento.

Sin perjuicio de lo anterior, [REDACTED] emitirá la correspondiente factura de suministro que incluirá el precio de la energía consumida y de los servicios y otros conceptos que sean de aplicación, con la periodicidad indicada en el Contrato.

El importe de dicha factura tendrá carácter informativo y será considerado cuando se proceda a

Comunidad de Madrid

la regularización de los pagos con el importe total de la facturación.

La aplicación de la modalidad de pago por cuota fija mensual no afecta al tipo de contrato, precio aplicable o frecuencia de lectura de los consumos, ni cualquier otra condición distinta prevista en el Contrato.

Importe de la cuota fija: El importe inicial de la cuota fija será el indicado en este documento y será actualizado semestralmente. Para su fijación se tomará como referencia la facturación del Cliente en el año anterior.

En ausencia de facturación de referencia se procederá a estimar el importe considerando la tarifa y potencia contratada. Actualización: El importe de la cuota fija de pago será revisado, al alza o la baja o a mantenerlo cada periodo de SEIS (6) MESES, teniendo en consideración la posible variación del patrón de consumo que fue tenido en consideración para la fijación del importe inicial o de sus sucesivas actualizaciones. El importe de la cuota fija de pago resultante de la actualización será comunicado al Cliente el cual podrá solicitar su cancelación en caso de desacuerdo.

Regularización: Anualmente se procederá a la regularización de los pagos efectuados con el importe de las facturas emitidas. Para ello en la cuota correspondiente al mes 12º desde su entrada en vigor o desde la anterior regularización, [REDACTED] procederá a indicar el saldo resultante.

Si el importe pagado supera al facturado [REDACTED] procederá a no cargar la cuota fija del mes 12º y a abonar al Cliente la diferencia salvo que no hubiera lectura real durante los últimos 80 días, en cuyo caso se compensará en la siguiente regularización.

Si el importe facturado supera a lo pagado y la diferencia supera en un 150% a la cuota fija mensual, la diferencia menos la cuota fija del mes doce, será cargada adicionalmente a la cuota fija mensual en la cuenta bancaria del Cliente de forma fraccionada en DOCE (12) mensualidades desde el mes 12º, salvo que se indique un cargo único. Si no supera en un 150% a la cuota fija mensual, se procederá a su cargo directamente como cuota fija del mes 12º."

Se adjunta como anexo 4 copia del contrato de D. [REDACTED] en el que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada.

Tal y como se indica en las condiciones de la modalidad de pago de cuota fija, punto actualización: "Actualización: El importe de la cuota fija de pago será revisado, al alza o la baja o a mantenerlo cada periodo de SEIS (6) MESES, teniendo en consideración la posible variación del patrón de consumo que fue tenido en consideración para la fijación del importe inicial o de sus sucesivas actualizaciones. El importe de la cuota fija de pago resultante de la actualización será comunicado al Cliente el cual podrá solicitar su cancelación en caso de desacuerdo."

Se han revisado las comunicaciones realizadas a D. [REDACTED] comprobando que se han realizado las actualizaciones correspondientes y las comunicaciones de las mismas al cliente, durante la vigencia de la modalidad de pago de cuota fija, se adjunta como anexo 5 copia de las mismas, recibiendo únicamente reclamación de la comunicación de la revisión de la cuota mensual de la cuota fija realizada el 05/07/2023, casualmente cuando la regularización de la cuota fija resultó un importe a pagar de 638,45 €.

Indicarles que posterior a la comunicación realizada, D. [REDACTED] ha realizado el pago de las cuotas correspondientes a los meses de agosto a diciembre, hasta la regularización correspondiente de la modalidad de pago de cuota fija. En base a lo anteriormente no se ha detectado ninguna anomalía en las comunicaciones realizada.

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 27 de marzo de 2025, reitera todas las anteriores alegaciones efectuadas.

EL RECLAMANTE no presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia, por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta en el expediente.

Comunidad de Madrid

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 la pretensión del solicitante**, debiendo la entidad reclamada refacturar los periodos comprendidos entre el 29 de diciembre de 2022 y 29 de diciembre de 2023 que afecten a la regularización de la modalidad cuota anual fija del cliente, de conformidad con los parámetros, tarifas y precios vigentes hasta la fecha de la modificación de las condiciones aplicables, que según la empresa manifiesta, entraron en vigor a partir del día 25 de junio de 2022, sin perjuicio de las variaciones derivadas de los componentes regulados y de la subida del IVA, en su caso. Todo ello en base a las siguientes consideraciones:

La empresa reclamada manifiesta que dentro del proceso de renovación del contrato para el suministro de gas, cuyo titular es el reclamante, se le envía un correo electrónico en fecha 13/05/2022, a la dirección habilitada para el envío de facturas y dónde se le habían notificado todas las renovaciones anteriores, con las condiciones aplicables a partir del 25 de junio 2022.

Examinada la documentación obrante en el expediente, no queda probado que el medio de comunicación habitual con el cliente, sea por correo electrónico. La reclamada presenta alegaciones en enero de 2025 señalando que ha revisado anteriores comunicaciones y hace referencia a ellas en su anexo 5. Este anexo recoge notificaciones (en 2022 o 2023) se ha realizado por correo postal.

El usuario manifiesta que no ha recibido por ninguna vía esta información y que desde diciembre de 2021 hasta marzo de 2023 no ha recibido correos electrónicos de [REDACTED]. Esta afirmación no ha sido desvirtuada por la empresa reclamada.

La normativa vigente impone a la empresa que debe avisar al titular del contrato de forma transparente y comprensible sobre cualquier intención de modificar las condiciones del mismo e informarle de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno, cuando reciban el aviso.

De esta forma, no se ha permitido que EL consumidor tenga conocimiento del contenido de la supuesta comunicación y haya podido valorar el alcance y consecuencias de la subida de precios con las nuevas condiciones económicas aplicadas, por lo que procede el abono de las facturas correspondientes a esos periodos, al precio acordado en su anterior contrato.

Debe la empresa emitir rectificación de las facturas afectadas y si de la refacturación acordada procede reintegro a favor de la reclamante, éste se realizará través del mismo medio de pago utilizado para el abono de las facturas. En caso de resultar alguna cantidad a favor de la empresa, la reclamante deberá ingresarla en la misma cuenta donde pagaba sus facturas, o descontarla de los saldos a su favor

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.



Comunidad de Madrid

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, 26 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]