



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15382.8/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 17 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [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 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: que, según alega la reclamante, desde julio de 2021 alquila un piso dándole a la arrendataria autorización que se comunica a [REDACTED] sobre el contrato de gas de la vivienda. Desde esa fecha pasa a recibir las facturas a su número de cuanta y a su nombre como se comprueba en las facturas adjuntas en las que aparece como titular, a partir de ese momento [REDACTED] contrata con ella por correo electrónico, teléfono, etc., con respecto al citado suministro. Cada año en septiembre u octubre, se comunica con [REDACTED] para solicitar una bonificación. En el año 2022 desde el departamento comercial le comunican que le envían un contrato y que ya las condiciones se mantendrán fijas durante un año, pero en la factura de noviembre llega una factura en la que la tarifa se ha multiplicado por cuanto, y después de varias respuestas diferentes (que habían dejado carta en el buzón de la casa en la que se indicaba la subida, que le habían escrito a su correo, etc.) ponen de manifiesto que le han enviado un correo a la arrendadora quien poniéndose en contacto con ella le confirma que ella no ha recibido nada y que de ser así se lo habría reenviado, ya que el uso del suministro se carga a mi nombre y número de cuenta personal y aparezco como titular en las facturas desde julio de 2021. En ningún caso hemos sido notificadas de ningún modo de dicha subida. Solicita que [REDACTED] proceda a rectificar las facturas que adjunta como documentos 2 y 3 aplicando la tarifa que tenía contratada con la distribidora ya que en ningún momento se le notificó tal subida. Que los 6597 Kwh que he consumido se facturen a la tarifa contratada 0,077521, dando como resultado una factura por consumo de 511,47 euros, en lugar de los 2183,99 euros que me han sido facturados. De inmediato procederé a su pago, así como a los términos fijos e impuestos aplicables sobre los citados consumos, y procedan a retirar su nombre de la ASNEF, que le están provocando conflictos en más de una ocasión.

La parte reclamada alega que hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato [REDACTED] de Dña. [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 Dña. [REDACTED] se ha

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

producido dentro del proceso de renovación de su contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo, lo cual, le fue notificado Dña. [REDACTED], anterior titular del contrato, mediante la carta de renovación enviada con fecha 30/09/2022 que adjuntamos a este escrito. Posteriormente, con fecha 11/10/2022 Dña. [REDACTED] realizó un cambio de titularidad por subrogación en dicho contrato, asumiendo todos los derechos y obligaciones del contrato tanto pasados como futuros. Por lo anteriormente expuesto, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por Dña. [REDACTED] ([REDACTED]) mediante el procedimiento estandarizado de envío ordinario de correos electrónicos "Protocolo de Comunicación SMTP", Según se detalla a continuación, 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 "Envío transmitido por E-Mail" en la columna "SITUACIÓN_ENVÍO", nos está informando de que el email ha sido entregado al servidor del correo electrónico del cliente. 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. [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 Dña. [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 15/11/2022. 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 todo ello, consideramos correcta la facturación emitida.

La parte reclamante manifiesta que el 6 de noviembre de 2023, solicito arbitraje a la Junta General de Consumo referente a la aplicación de una desorbitada subida en la tarifa de gas por parte de Iberdrola, sin que se me comunique previamente en ningún caso. La vivienda en la que resido, es una vivienda de alquiler y se escudan en éste hecho para justificar que sí he sido notificada, su versión es que han notificado dicha subida a la propietaria de la vivienda, hecho que no ha sucedido de ningún modo, por otro lado dicen que han dejado nota en el buzón de la casa, tampoco ha sucedido; de ser así, nunca hubiera aceptado una subida de tal calibre, mínimo se multiplicaba por cuatro la tarifa!!, pero para no duplicar las explicaciones, expongo contenido de los archivos adjuntos que contienen documentación relevante con respecto a la reclamación a Iberdrola. archivo denominado: "solicitud arbitraje 6 de noviembre", contiene: o solicitud con exposición de los hechos y las pretensiones de la reclamación o documento1: factura anterior a la subida de la tarifa en la que ya aparezco como titular y los recibos llegan a mi cuenta bancaria. En mi humilde opinión la clave para motivar mi reclamación con 2 motivo es que el contrato de gas consta a mi nombre en las facturas y los recibos se emiten y se cargan a mi número de cuenta con anterioridad a la subida de la tarifa. o documentos 2 y 3, facturas objetos de la reclamación con la aplicación de la tarifa no comunicada. o documento 4: contrato fecha 1 de octubre de 2022 o autorización entregada en las oficinas de Monforte de Lemos y mediante correo electrónico de



Comunidad de Madrid

la autorización que me facilita la propietaria de la vivienda en la que resido cuando realizamos el contrato de alquiler. o Comunicación respuesta OMIC o recibo presentación documentos registro. "alegaciones 13 de febrero 2024", contiene: o Breve resumen de lo expuesto anteriormente. Por otro lado, me han escrito mensajes de texto en los que me notificaban que me incluían en los ficheros de morosos de la ASNEF, a sabiendas de que estamos en este proceso de mediación. cosa que me ha perjudicado enormemente a título personal. Solicita ayuda para defender mis intereses, me siento impotente ante esta situación, he intentado en un sinfín de ocasiones llegar a algún acuerdo y me ha sido totalmente imposible.

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.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, quedando acreditado que la carta de renovación se comunicó por la empresa reclamada a persona distinta del titular según contrato, cuya finalización era en noviembre de 2022, y acredita, también, con las propias facturas emitidas por [REDACTED] que van dirigidas a la reclamante en fecha anterior a la carta de renovación del contrato, se acuerda que **la empresa reclamada refacture de acuerdo a la tarifa anterior, pudiendo la reclamante pagar en tantos meses como facturas rectificadas.**

La empresa reclamada realizará los trámites oportunos para **retirar**, en su caso, **a la reclamante de la ASNEF** en el presente procedimiento.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 17 de octubre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]