



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15842.6/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 05 de noviembre de 2024 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, desde noviembre del 2022 ha tenido una subida considerable en sus facturas de gas, todas las facturas posteriores son estimadas y con precios que llegan a 0,33€/m³, anteriormente pagaba el m³ de gas a 0,08€ y en ningún momento se le avisa de este cambio de condicione. El 22 de febrero finalmente tuvo que cambiar de empresa. No se niega a pagar, pero siempre que la cuantía sea justa, con los consumos reales y la acreditación fehaciente por su parte de cualquier cambio de condiciones como en este caso han realizado sin consultarle previamente. Solicita acrediten comunicación fehaciente de cambio de condones, apliquen precios anteriores a la subida, fraccionen la deuda para proceder al pago y le excluían de los ficheros de solvencia patrimonial en los que le haya incluido.

La parte reclamada alega que hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato 1028245959 de [REDACTED], el cual se encuentra actualmente de baja, y hemos comprobado que el precio que le hemos aplicado es correcto. En concreto, la variación de precio que indica [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. En este sentido, les indicamos que el correo electrónico remitido a [REDACTED], fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" según se detalla a continuación: Les informamos de que la citada cuenta de correo electrónico es la que nos consta en la ficha de cliente de [REDACTED]. Por tanto, les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a [REDACTED] acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos. Por otro lado, dada la situación de este caso, se ha contactado con la distribuidora, [REDACTED], como empresa responsable de la lectura del contador según la legislación vigente, con objeto de verificar la validez de la lectura que nos proporcionó y comprobar si se ha producido algún tipo de incidencia en relación a la misma. Queremos comunicarles que la empresa distribuidora nos ha

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

proporcionado unos nuevos datos de lectura y hemos procedido a corregir los consumos mediante la emisión de unas facturas rectificadoras basada en estas nuevas lecturas del contador. Les adjuntamos duplicado de las facturas rectificadas y rectificadoras. Iberdrola está adherida al Sistema Arbitral de Consumo salvo para los asuntos que son competencia exclusiva de la Distribuidora. Si [REDACTED] no está de acuerdo con la resolución que le ofrecemos y no es un tema exclusivo de la Distribuidora, podrá dirigirse a la Junta Arbitral de su comunidad autónoma para tramitar su reclamación por esta vía. Los asuntos de competencia exclusiva de la Distribuidora son, con carácter general, los relativos a los equipos de medida, las lecturas del contador y la calidad de suministro. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos que tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos.

La parte reclamante manifiesta que no estoy conforme con la respuesta recibida por [REDACTED]. Se limitan a aportarme un "justificante" en el que no se acredita la recepción de ese correo por mi parte, yo entiendo que unas comunicaciones de tal importancia tendrían que haberse cerciorado del envío y recepción por parte de los consumidores para confirmar que se dan por enterados. Les aseguro que, si esta información la hubiera sabido antes de que el precio se triplique, ya me habría cambiado a otra compañía que me ofreciera unos precios más económicos. Llevo peleando con esta compañía todo el año, intentando hacer valer mis derechos como consumidora. Tengan en cuenta que no tuve reparo en pagar las cantidades elevadísimas de dinero acogiéndome a un plan de pago para evitar la incluso en lecheros de solvencia, lecheros en los que, a día de hoy, no me han confirmado si estoy excluida porque me han amenazado en varias ocasiones con meterme€ en ellos. insisto en la disconformidad con la respuesta, si no pueden acreditar de una forma fehaciente la comunicación de la subida de precios, reajusten las facturas con los precios anteriores. Les ruego continuar con el laudo, quiero llegar hasta el final. Solicita continuar, revisen mi facturación, la emitan nuevamente modificada con los precios anteriores a la subida y tengan en cuenta lo abonado hasta la fecha para emitir la factura restante y continuar el plan de pagos, borren todos mis datos personales Me excluyan de cualquier fichero de solvencia patrimonial en el que me han incluido.

La parte reclamada manifiesta que hemos comprobado que el precio que veníamos aplicando era correcto. En concreto, la variación de precio que indica [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. Según se detalla a continuación, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por [REDACTED] mediante el procedimiento estandarizado de envío ordinario de correos electrónicos "Protocolo de Comunicación SMTP". 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 [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



Comunidad de Madrid

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 [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 01/11/2022. 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.

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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no reconociendo la reclamante haber recibido comunicación del deber de información por parte de la empresa y la empresa reclamada no ha acreditado de forma indubitada la notificación de la carta de renovación a la reclamante, por lo que se acuerda que la **empresa reclamada refacture según las condiciones anteriores del contrato**, con devolución de las cantidades pagadas de más, en caso de haber abonado la deuda reclamada o, en caso contrario, con aplazamiento para su pago.

La parte reclamada realizará los trámites necesarios para dar de **baja a la reclamante cualesquiera listas de morosos** en que pudiera estar incluida por la presente causa.

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, 05 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]