



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16249.8/2023

RECLAMANTE: D^a IRENE DE LA FUENTE GONZÁLEZ
NIF 09016604Y

RECLAMADO: IBERDROLA CLIENTES SAU
CIF A95758389

En Madrid, a 11 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a MERCEDES GARRIDO MARTÍNEZ, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCAL:

D. ANTONIO FRANCISCO PÉREZ GIL, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. JORGE FERRE MOLTÓ, 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 solicitud de arbitraje de que puede resumirse en que la disconformidad de la reclamante con Iberdrola Clientes puesto que le han subido la tarifa de gas sin comunicárselo previamente, manifestando la empresa que le han remitido la comunicación al correo electrónico s.pradana_feliu@gmail.com, correo que la reclamante no reconoce, siendo el suyo ivanireunai@gmail.com. SOLICITA "Que desde el 07/10/2022 al 06/03/2023 se corrija la facturación y se aplique 0,091172€Kwh, y no 0,311723€Kwh (sin impuestos) ya que no me llegó la carta de renovación al correo". Indica las facturas a corregir, reclamando la devolución de 402,19€.

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 reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje la reclamación que le tramitaron en la OMIC del Ayto. de Alcalá de Henares contra Iberdrola, resultando la mediación negativa puesto que la empresa considera correctas las facturas emitidas, así como la comunicación de la modificación de las condiciones contractuales.

Aporta factura de 11/07/2022 en la que se observa que se le factura el kWh a 0,086395€kWh (de octubre a diciembre de 2021) y a 0,091172€kWh (de diciembre de 2021 a julio de 2022). Aporta factura de 11/09/2022 en la que se le factura el kWh a 0,091172€kWh. Aporta factura de 23/01/2023 en la que se factura el período de 08/11/2022 a 10/01/2023 por importe de 403,89€ en la que se observa que se le factura el kWh a 0,310586€kWh (de noviembre a diciembre de 2022) y a 0,331706€kWh.

Aporta justificantes de correos electrónicos donde Iberdrola le comunica la disponibilidad de factura electrónica y la dirección de correo electrónica a la que se dirigen es ivanireunai@gmail.com.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

La empresa reclamada presenta escrito de 08/02/2024 en el que manifiesta que:

“Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de Dña. IRENE DE LA FUENTE GONZÁLEZ, y hemos comprobado que el precio que veníamos aplicando era correcto. En concreto, la variación de precio que indica Dña. IRENE DE LA FUENTE GONZÁLEZ 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. Hemos comprobado que Dña. IRENE DE LA FUENTE GONZÁLEZ sí estuvo suscrita al email s.pradana.feliu@hotmail.com, y que es el que tenía habilitado con fecha 28/07/2022 cuando se envió la carta de renovación, por lo que consideramos que el correo electrónico remitido a Dña. IRENE DE LA FUENTE GONZÁLEZ, fue correctamente entregado mediante tecnología “Protocolo de Comunicación SMTP”, según se detalla a continuación:

TIPOLOGIA	CAMPANA	COD_CLIENTE	COD_CONTRATO	DESTIN_EMAIL_SMS_POSTAL	SITUACION_ENVIO	FECHA_ENVIO
E-Mail	00015	15227759	1021478043	S.PRADANA.FELIU@GMAIL.COM - IRENE	Envío transmitido por E-Mail	28-7-22 16:59

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. IRENE DE LA FUENTE GONZÁLEZ 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 28/07/2022 se envió comunicación a Dña. IRENE DE LA FUENTE GONZÁLEZ 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 07/10/2022. Cabe señalar, que no es preceptivo hacer la comunicación de forma fehaciente, y ha quedado sobradamente acreditado, que IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. ha dado cumplimiento a la citada ley. Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida.” La empresa aporta un documento que denominan “carta de renovación” de fecha 28/07/2022.

La empresa manifiesta que estas alegaciones en la vía de la mediación, serán válidas para el procedimiento arbitral.

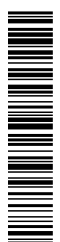
No se observa en el pantallazo aportado por la empresa el contenido del correo electrónico que se envía a la consumidora, ni qué archivos adjuntos se han enviado, por lo que no se acredita qué se le envía, podría ser una factura, publicidad, etc...

La reclamante presenta escrito de 05/03/2024 en el que se reitera en las manifestaciones anteriores, resaltando que “me cambiaron las condiciones de la contratación, con una subida del importe de la tarifa del gas, sin comunicármelo. Iberdrola se justifica indicando mediante un anexo de su sistema en el que mi número de contrato esta asociado según ellos al mail s.pradana.feliu@gmail.com. Me reitero y demuestro nuevamente que ese correo electrónico ni es

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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





Comunidad de Madrid

mío, ni es donde me llegan todas las notificaciones y facturas mensuales que me envía la compañía. Mi dirección de correo electrónico es ivanireunai@gmail.com. Prueba de ello son todos los email que adjunte en la reclamación y que vuelvo a adjuntar, donde se ve claramente donde me mandan las comunicaciones.”

Aporta factura de 09/09/2022 a 08/11/2022 por importe de 109,50€ en la que se observa que se le factura el kWh a 0,310586€/kWh a partir del 07/10/2022 al 08/11/2022.

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 18/10/2024 en el que manifiesta que:

“Se ha procedido a revisar todas las direcciones de correo electrónico asociadas al contrato 1021478043 y, tal como ha indicado en sus alegaciones Dña. IRENE DE LA FUENTE GONZÁLEZ, se ha comprobado que la carta de renovación de fecha 28/07/2022 se envió a una dirección errónea y que debería de haber sido enviada a la dirección ivanireunai@gmail.com. Por lo que lamentamos las molestias ocasionadas a Dña. IRENE DE LA FUENTE GONZÁLEZ. Una vez verificado el envío erróneo de las nuevas condiciones, se ha procedido a corregir la facturación emitida desde la fecha de renovación del contrato 07/10/2022 hasta la fecha de baja del mismo, resultando un saldo a favor del cliente de 465,32 €. Este importe se ha abonado en la cuenta bancaria ES33 0182 2830 3002 0156 **** (ocultos por seguridad), dado que es en la que se han estado girando los recibos. En cualquier caso, adjuntamos la factura para que sirva a los efectos oportunos.”

Aporta factura emitida el 16/10/2024, concepto 21-ARBC-16249-8-2023, por importe de -465,32€.

La reclamante no presenta alegaciones para la audiencia.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO en EQUIDAD**:

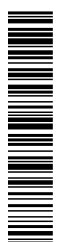
Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones de la reclamante **D^a IRENE DE LA FUENTE GONZÁLEZ** ya que la mercantil reclamada no ha acreditado el cumplimiento de la obligación que le atañe 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”.

La reclamante niega haber recibido el correo electrónico de modificación de la tarifa. 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 a la consumidora. 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 7 de octubre de 2022. Además, esa notificación no basta con que se envíe, sino que debe llegar a conocimiento real del consumidor, y no hay un indicio suficiente para determinar que se ha producido esta comunicación efectiva del cambio de condiciones contractuales; máxime, cuando no se trata de una subida del IPC o de una subida ordinaria del precio, sino que este se multiplica

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

exponencialmente. Además, y como la propia mercantil reclamada reconoce, se habría enviado a un correo electrónico que no es el de la reclamante.

Por lo tanto, IBERDROLA CLIENTES deberá proceder a recalcular las facturas objeto de controversia emitidas del 07/10/2022 al 06/03/2023 aplicando los precios anteriores a la renovación y abonar a la reclamante la cantidad de 465,32€, cantidad que la mercantil manifiesta haber devuelto ya; en caso de no ser así, deberá proceder a su abono en el plazo de cumplimiento de este laudo.

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.

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

Madrid, 11 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: MERCEDES GARRIDO MARTINEZ

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: ANTONIO FRANCISCO PÉREZ GIL

Fdo.: JORGE FERRE MOLTÓ