



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16483.7/2023

RECLAMANTE: D. SAMIR HASAN ABUDHEIR
NIF 33534582F

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.

VOCALES:

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 la disconformidad del reclamante con Iberdrola Clientes puesto que le han modificado el precio de la tarifa de gas sin comunicárselo previamente, habiendo pasado a pagar 0,331706 €/kWh. SOLICITA "Que se me devuelva la diferencia aplicando la tarifa que tenía anteriormente a las facturas mencionadas".

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

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje aporta factura de 08/09/2022 por importe de 73,35€ en la que se observa que se le factura el kWh a 0,077071 €/kWh + IVA. Aporta factura de 09/01/2023 por importe de 341,76€ en la que se factura el período de 02/11/2022 a 27/12/2022 en la que se observa que se le factura el kWh a 0,310586€/kWh + IVA. Aporta factura de 09/02/2023 por importe de 293,14€ en la que se factura el período de 27/12/2022 a 25/01/2023 en la que se observa que se le factura el kWh a 0,33706€/kWh + IVA.

La empresa reclamada presenta escrito de 09/02/2024 en el que manifiesta que:

"Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de D. SAMIR HASAN ABUDHEIR, y hemos comprobado que el precio que veníamos aplicando era correcto. En concreto, la variación de precio que indica D. SAMIR HASAN ABUDHEIR 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 D. SAMIR HASAN ABUDHEIR (samirabudheir@gmail.com) mediante el procedimiento estandarizado de envío ordinario de correos electrónicos "Protocolo de Comunicación SMTP":

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

TIPOLOGIA	CAMPANA	COD_CLIENTE	COD_CONTRATO	DESTIN_EMAIL_SMS_POSTAL	SITUACION_ENVIO	FECHA_ENVIO
E-Mail	00015	01577631	1039090191	SAMIRABUDHEIR@GAMAL.COM - SAMIR	Envío transmitido por E-Mail	28-7-22 18:12

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 y visualizado por el mismo. 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 D. SAMIR HASAN ABUDHEIR 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 D. SAMIR HASAN ABUDHEIR 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 21/09/2022. 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.” Aportan una carta de renovación en la que figura la fecha del 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... Además, el correo electrónico que indican en el pantallazo es incorrecto al indicar @gmail en lugar de @gamil.

El reclamante presenta escritos de 08/04/2024 y 21/05/2024 en los que se reitera en las manifestaciones anteriores, aportando facturas de 2022 en las que se observa que se le factura el kWh a 0,077071 €/kWh + IVA.

El reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 09/10/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, manifestando que “no recibí aviso ni consentimiento sobre estos incrementos”.

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 25/10/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones de **SAMIR HASAN ABUDHEIR** 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”.

El 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 21 de septiembre 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 exponencialmente. Además, se habría enviado a una dirección incorrecta de correo electrónico.

Por lo tanto, IBERDROLA CLIENTES deberá recalcular las facturas de gas emitidas en las que se facture el período a partir del 21/09/2022, facturándole acorde a los precios vigentes antes de la renovación en la citada fecha de 21/09/2022, que son 6,08€ + IVA para el término fijo y 0,077071€ + IVA para el término variable, sin perjuicio de las modificaciones derivadas de los componentes regulados y de la subida del IVA. El importe resultante de la refacturación efectuada deberá ser reintegrado por IBERDROLA CLIENTES al reclamante, siempre que quede acreditado que el reclamante pagó las facturas objeto de rectificación; de no estar pagadas, se le deberá descontar de la cantidad adeudada.

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, 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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestionara.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1239554208433710509267