

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05847.5/2017

RECLAMANTE

RECLAMADO:

En Madrid, a 11 de abril de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

██████████ empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCAL ES:

AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que: en la [REDACTED] están transformando el suministro de gas propano a gas natural por compra de instalaciones a [REDACTED] por parte de [REDACTED] siendo su instalador la empresa [REDACTED] buzoneó unas cartas en las que advertía que el 22.11.2017 se cortaba el suministro de Gas propano y se adaptaba la instalación a Gas natural por su empresa [REDACTED] la cual al mismo tiempo ofertaba la contratación con la comercializadora [REDACTED] Con fecha 15.11.2017 su marido contrató, a través de la página web y a su nombre, el suministro con la empresa [REDACTED] [REDACTED] (ha de advertir que es usuaria registrada por tener contratada la electricidad con esa empresa) siguiendo los pasos que le indicaron en su web el suministro de gas. A la dirección de correo electrónico que se indicó en dicha página, les enviaron confirmación de que ya estaba perfeccionado el contrato y con enlace a descargar el documento con los datos contractuales. Llegó el día 22.11.2017 y [REDACTED] fue a su casa, cambió la instalación, pero no les dio el suministro por no tener constancia de dicho contrato con [REDACTED] Por ello, solicita el suministro inmediato de Gas natural por parte de la nueva compañía contratada [REDACTED], indemnización de los perjuicios ocasionados por la anulación, sin previo aviso, del contrato por parte de [REDACTED] alegando defecto de forma en el modo de contratar, ya que al día de la fecha no tienen ni agua caliente, ni calefacción desde el pasado 22.11.2017.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 22 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que la reclamante, con fecha 15.11.2017 realizó la contratación de suministro de gas a través de la oficina virtual. De acuerdo con los datos facilitados por la reclamante durante el proceso de contratación, precedieron a solicitar el Acceso a Terceros a la Red a la empresa distribuidora [REDACTED]

La activación de este tipo de peticiones requiere de la intervención previa de la empresa distribuidora, quedando la fecha inicial de activación condicionado a esta intervención. Adjuntan copia del contrato, en cuyo apartado de duración del contrato indica "...es de 12 meses desde la fecha de inicio de suministro. La fecha de inicio queda condicionada a la existencia de un contrato de acceso con la distribuidora..." En este sentido comunican que la empresa distribuidora [REDACTED] rechazó la solicitud de alta que se solicitó como cambio de comercializadora y debía haberse solicitado como Nuevo Suministro. En base a la información facilitada por el esposo de la reclamante, en correo electrónico de fecha 27.11. 2017, el suministro de gas se encuentra contratado con la empresa comercializadora Endesa desde el 27.11. 2017. Por ello no pueden hacerse cargo de lo solicitado

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 parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade, en síntesis, que contrató el 15 de noviembre de 2017 y dio por hecho que a partir de esa fecha, estaba en vigor ese contrato. El día 22 pasaron para modificar la caldera por la transformación sufrida, pero les dijeron que no podían hacer nada porque no había contrato ya que estaba anulado. Anularon el contrato y nadie dio cuenta de esta circunstancia, por lo que estuvieron diez días sin suministro, en unas condiciones impropias de personas. Por ello, entiende que hubo un incumplimiento de contrato por parte de Iberdrola, al no facilitar el suministro entre el 15 y el 22 de noviembre. No se dijo nada de lo que ocurría, que en realidad era que tenían que quitar el suministro de gas propano para sustituirlo por el gas natural. Había que cambiar los inyectores de la caldera, pero no se pudo hacer nada porque no había contrato. Nunca ha habido gas natural. Han podido comprobar que los CUPS del contrato, los documentos de las distintas compañías y las facturas no coinciden. Por lo ocurrido no tienen que sufrir las consecuencias de lo ocurrido, no siendo culpables, pero sí perjudicados por los errores cometidos. Ha habido una falta de información. Solicita una indemnización por los perjuicios ocasionados y las disculpas públicas por parte de la entidad reclamada, por lo ocurrido.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 28 de marzo de 2018, en el que adjunta de nuevo copia de contrato de la Sra. Mateo, en relación a la contratación que realizó con fecha 15.11.2017 del suministro de gas a través de su Oficina Virtual.



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: **no entrar a conocer sobre el fondo del asunto planteado**, toda vez que el Colegio Arbitral no tiene competencias para pronunciarse acerca de la resolución sobre una indemnización por daños y perjuicios que, al margen de no quedar justificada ni acreditada, tampoco constituye materia de arbitraje de consumo, y mucho menos, sobre la exigencia de una conducta disculpatoria a la entidad, más propia y específica del departamento de Atención al Cliente de cualquier entidad mercantil, por lo que, al comprobarse por parte del órgano arbitral que la continuación de las actuaciones resulta imposible, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 48.3 c) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, queda expedita la vía judicial.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 11 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL