



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 01069.8.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

D? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D. #####, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, 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 la empresa cambia las condiciones del contrato de luz con engaños. Ante su solicitud de cambio de comercializadora y solicitud de no renovaciñ del servicio de mantenimiento de gas, la empresa reclamada da orden a ##### de proceder a la baja dei suministro de gas, sin informarle de ello. ##### se muestar incompetente para solucionar el error y su familia pasa 6 dias sin calefacciñ ni agua caliente en pleno mes de enero, desde el 10 hasta e! 16. Solicita ser indemnizada por los daños y perjuicios ocasionados y que la empresa sea sancionada de acuerdo con la normativa. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos y correos electronicos con_ el servicio de atencion al cliente de la empresa reclamada.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 25 de marzo de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 10 de enero de 2020 se tramito por error la baja del suministro de gas ubicado en el domicilio sito en el termino municipal de Pozuelo de Alarcon. Ante la solicitud de ila reclamante el 15 de enero de 2020 se procedio a la activacion del contrato ##### y se han tomado las medidas oportunas para que no se emita la factura de derechos de contratacion. Atendiendo a la peticion de ia reclamante el 10 de enero de 2021 se tramito la baja del servicio de mantenimiento de gas. De acuerdo con el articulo 105 del Real Decreto 1955/2000 se ha procedido a compensar a la parte reclamante con un importe de 30 euros (adjunta factura de abono). En cuanto a la facturaciñ emitida correspondiente a los contratos ##### y #####, es correcta de acuerdo con la oferta contratada el 30 de diciembre de 2019. Adjunta copia de los contratos firmados con el detalle de la oferta comercial. No obstante, en aras de la satisfacciñ y buen servicio que quiere ofrecer a sus clientes se ha procedido a anular en los mencionados contratos los importes facturados en concepto de Servicio Proteccion Electrica Hogar y Seguro Protecciñ Pagos, realizando el abono correspondiente en la cuenta bancaria de pago. Adjunta copia de las facturas rectificadas y rectificadoras.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 16 de julio de 2020, del que se da traslado a la empresa reclamada, en el que reitera los hechos reclamados y manifiesta que le han compensado con la irrisoria cantidad de 30 euros, y que si le han facturado los derechos de alta, en la segunda factura emitida y todavia no se lo han devuelto. Que le modificaron las condiciones



Comunidad de Madrid

del contrato con engaño al hacerle firmar en una pantalla sin poder lo que firmaba. Solicito los audios con la oferta que le hicieron por la que fue a firmar a la oficina y no se los han facilitado. Solicita un resarcimiento por los daños y perjuicios causados, que se ponga en conocimiento de la autoridad administrativa competente para que la empresa sea sancionada y que se controle a la empresa para que no siga realizando este tipo de prácticas. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente. 2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito de fecha 14 de diciembre de 2020 alegando que no se hace suficiente hincapié en el hecho de que la causa del corte de gas fue la solicitud de baja del contrato de mantenimiento de la caldera, provocada por el engaño en las condiciones de actualización de los contratos de la luz que realicé Iberdrola. Tampoco que su familia permaneció durante seis largos y fríos días de enero sin suministro de gas, sin agua caliente ni calefacción, y que la empresa no puso ninguna diligencia ni interés en acelerar la instalación del nuevo contador, más bien al contrario como pudo comprobar al poder finalmente contactar con la distribuidora, que no tenía aviso ninguno de darse prisa y contaban con treinta días de plazo para restablecer el suministro esencial. Con fecha 15 de diciembre de 2020 la parte reclamante aporta nuevo escrito en el que manifiesta que reenvía unos correos con la empresa en los que reconoce el error en el corte de suministro y que no cobraría de nuevo el alta, que si lo cobraron y tuvo que reclamar la devolución del dinero y pretendían devolverlo mediante la deducción de las siguientes facturas, incumpliendo por tanto los plazos, y sólo tras su insistencia conseguí que lo hicieran en agosto. Adjunta también la factura de junio en la que cobran los derechos de alta, la factura de junio con el importe a devolver, y la factura de julio con la deducción parcial que indica compensación de saldo por lo que no hay movimiento en el banco. En octubre hay dos facturas que no adjunta porque son correctas, hasta que se ha cambiado a otra compañía.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa le debe indemnizar por el corte indebido del suministro de gas con el abono de 30 euros, de no haberlo hecho al día de la fecha, de acuerdo con la normativa vigente, y que le debe abonar igualmente de no haberlo hecho al día de la fecha el importe de los derechos de alta. NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por los seis días de enero que estuvo

sin agua caliente ni calefacción, al no haber cuantificado, justificado y acreditado la parte reclamante los daños morales. Queda expedita la vía judicial. NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de sanción a la empresa reclamada al carecer los órganos arbitrales de competencia en materia sancionadora.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo



Comunidad de Madrid

El abono de la cantidad se realizara 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. 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. Previa 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.

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 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.