



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05554.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de octubre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FACUA, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCIÓN, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 no se niega a pagar un cobro razonable por sus consumos, y no lo que pretenden cobrarle ya que el suministro de gas comenzó a prestarse a partir del 2 de enero de 2018 debido a un problema con la instalación. Es imposible y absurdo que pueda generar ese gasto sin permanecer en el domicilio del que sale a las 6:30h y regresa a las 20:00h. Tuvo que llamar para solicitar las facturas y los pagos y le contestaron que tenían un problema con el facturador y estaban a la espera de solucionarlo con el distribuidor. Transcurrió un año y ahora recibe unas cuentas de cobro muy elevadas. Además, el 7 de mayo hicieron una revisión periódica del suministro general del gas a la Comunidad y generaron un corte del suministro de 3 días por defectos encontrados, lo que puede haber afectado a sus consumos. Solicita que se verifiquen y revisen los consumos, los perjuicios ocasionados por el reporte de la central de riesgo habiendo una **reclamación** en proceso, y la retirada de cualquier fichero de morosos en el que estuviera incluida. Adjunta reclamaciones en la OMIC, notificaciones de impago y documentos para el pago de la empresa reclamada con advertencia de suspensión del suministro, facturas de su línea con teléfono que reflejan las llamadas realizadas a la empresa reclamada, partes de actuación sobre la instalación del servicio Funciona de fecha 29 de diciembre de 2017 y 2 de enero de 2018 y justificante de pago, contestación de la empresa reclamada de 11 de abril de 2019, la facturación reclamada, facturas de gas emitidas por su nueva comercializadora y documento de inclusión en el registro de morosos #####.

La parte reclamante aporta escrito con fecha 18 de septiembre de 2019, en el que manifiesta aceptar que el arbitraje sea resuelto en Derecho, conforme a la Oferta de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo.

Posteriormente, aporta escrito con fecha 15 de octubre de 2019, manifestando que entró en su domicilio hace ocho días un operario del gas y tomó una foto. Estando unos amigos en la vivienda, encendió el calentador de agua para la ducha y no funcionaba. El 9 de octubre fue a una oficina de ##### por si había algún problema, le contestaron que estaba todo bien y que sería un problema de la caldera. Llamó al seguro para que la revisaran y el técnico le dijo que tiene una llave en la parte de afuera y por eso no tiene gas, sin aviso ni ninguna notificación. Con fecha 23 de octubre de 2019 aporta escrito alegando que sigue sin suministro de gas.

Comunidad de Madrid

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 29 de noviembre de 2019, manifestando que para presentar alegaciones necesita que la empresa distribuidora remita la documentación que le han solicitado, y de la que no disponen todavía al día de la fecha.

Con fecha 3 de febrero de 2020, la empresa reclamada aportó un escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el contrato de suministro de gas se dio de baja desde el 16 de julio de 2019, el contrato de electricidad desde el 4 de julio de 2019 y el del servicio Funciona desde abril de 2019. En relación con los consumos de gas, la lectura corresponde a la empresa distribuidora #####, #####. y detalla las reclamaciones y respuestas de la citada empresa que manifiesta que el histórico de lecturas está regularizado por existir lectura real/facilitada que actualiza el histórico. En relación con los consumos de luz, su lectura corresponde a la empresa ##### Distribución, #####. que manifiesta que las lecturas y los consumos son correctos siendo el resultado de lecturas reales registradas en el sistema de telegestión. Manifiesta que se ha facturado conforme a las lecturas y consumos remitidos por las empresas distribuidoras. Que tras el análisis del expediente, ##### considera la anulación de la facturación del gas correspondiente a los periodos entre el 19 de diciembre de 2017 al 8 de febrero de 2018 teniendo en cuenta que fueron emitidas con un retraso de más de 6 meses por causas no imputables a la parte reclamante, y adjunta un cuadro con la facturación a fecha actual. Se han emitido tres facturas de ajuste de consumo a su favor con los que se ha compensado los consumos facturados de más en el contrato de gas, según han sido trasladados por la empresa distribuidora (adjunta copia de la nueva facturación emitida con fecha 23 de enero de 2020). Reclama a la parte reclamante el pago de 1.251,22 euros. En cuanto a los perjuicios reclamados, manifiesta que ##### interrumpe la **reclamación** de deuda desde que la reclamante presenta la **reclamación**, y las notificaciones de pago fueron enviadas siempre una vez fueron revisadas y contestadas las reclamaciones planteadas, habiendo sido paralizado en su momento el proceso de corte para analizar el caso. Adjunta el cuadro de cuentas de las facturas, facturas de fecha emisión 23 de enero de 2020 y anexos de regularización de las facturas de gas.

La parte reclamante aporta escrito en relación con la empresa #####, de fecha 4 de marzo de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, comunicando que ha recibido una factura en la que ##### le cobra la reconexión del servicio y que no tiene que pagar porque no tenía en ese momento suministro de su parte, sino con #####, por lo que el corte fue un abuso de ellos, teniéndole casi un mes sin suministro de gas (adjunta copia de la factura).

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 aporta un escrito manifestando que anexa cartas de ##### en las que le cambian la tarifa de gas por bajo consumo, **reclamación** por la falta de suministro, ya que su compañía no se dio cuenta del corte y estuvo más de 4 meses sin suministro de gas, **reclamación** por cobro de reconexión del suministro a lo que se ha negado ya que considera que no siendo su compañía suministradora en el momento, facturas de ##### que reflejan algunos consumos y no entiende la diferencia tan grande con respecto a la facturación de la empresa #####. Desde el principio estuvo reclamando la facturación y no le dieron respuesta sino después de casi un año de estar de alta, pretendiendo que pague costes muy elevados que no se corresponden a una persona que vive sola. Tampoco está de acuerdo con que el problema sea de la suministradora y que fueron a la vivienda a hacer la instalación y no dieron respuesta ya que el técnico no podía ver porque no arrancaba la caldera y programó otra visita con el técnico, con lo cual se tardó en tener en funcionamiento el servicio.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito alegando que se ratifica en las alegaciones de fecha 3 de febrero de 2020. Señala, para un mayor conocimiento, que los consumos facturados durante la vigencia del contrato han sido verificados por las empresas distribuidoras de luz y gas, y en lo que respecta al suministro de gas han sido regularizados. La reclamante tiene pendiente de pago al día de la fecha un importe de 1.251,22 euros correspondiente a las facturas emitidas durante la vigencia de su contrato, y le ofrece a la reclamante la opción de activar un plan de pagos para el abono de la deuda pendiente, consistente en 10 cuotas mensuales de 125,12 euros, que en caso de aceptarlo y como requisito previo para su activación, deberá ponerse en contacto con los servicios de atención al cliente de #####. Finalmente, manifiesta que la reclamante no está incluida al día de la fecha en ningún registro de solvencia patrimonial.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR las pretensiones de la parte reclamante** al considerar que la facturación reclamada incluye el suministro de gas desde el 12 de abril de 2018 hasta la fecha de baja el 15 de julio de 2019, habiendo anulado la empresa las dos primeras facturas emitidas correspondientes al periodo comprendido entre el 19 de diciembre de 2017 hasta el 11 de abril de 2018, el suministro de electricidad desde el 10 de diciembre de 2017 hasta el 4 de julio de 2019 fecha en el que se da de baja, y el servicio Funciona desde el 27 de diciembre de 2017 hasta el 14 de abril de 2019 fecha en la que se tramita la baja. El consumo de electricidad y el servicio Funciona no presentan ninguna incidencia, habiendo confirmado la empresa distribuidora de electricidad los consumos facturados que son el resultado de lecturas reales registradas en el sistema de telegestión. En relación con la facturación del suministro de gas, ha sido rectificada por la empresa distribuidora por importe de -366,88 €, y la lectura facturada de finalización del contrato coincide con la lectura facturada de inicio por su nueva comercializadora que aparece reflejado en la factura de 31 de diciembre de 2019 como lectura real (762m3) realizada el 8 de octubre de 2019, que se corresponde con el escrito de la parte reclamante de fecha 15 de octubre de 2019 en el que manifiesta que hace 8 días una persona de la compañía de gas tomó una foto del contador. Considerando el periodo de facturación de los servicios contratados y pendientes de pago, las anulaciones de las facturas por la empresa reclamada y las rectificaciones sobre el consumo de gas realizadas por la empresa distribuidora, se considera correcta la refacturación emitida con fecha 23 de enero de 2020 por un total de 1.251,22 euros (IVA incluido) por el servicio de suministro de luz, suministro de gas y servicio Funciona.

Estimar la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 1.251,22 euros, que la parte reclamante debe abonar, que puede pagar en 10 pagos mensuales consecutivos por importe de 125,12 euros cada uno.

NO ENTRAR A CONOCER de la **reclamación** sobre los derechos de reconexión por importe de 125,68 euros + IVA facturados por su nueva compañía comercializadora de gas, al ser la interrupción del suministro una materia de competencia de la empresa distribuidora. Desconociendo este órgano las circunstancias y fecha de la interrupción, y no constar que la parte reclamante haya presentado **reclamación** previa en el servicio de atención al cliente de la empresa reclamada 30 días naturales antes de la solicitud de arbitraje, requisito establecido en la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo. Queda expedita la vía judicial.

El **plazo** para el cumplimiento del presente 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 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.

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.

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.