



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07029.8.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 15 de enero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS , 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 el 9 de Julio de 2019, empezó a gestionar el alta de suministro con la compañía #####. Al día siguiente contactó con ellos, vía telefónica, cuando le indicaron que estaba mal realizada. Intentó realizar un cambio de titular, cuando en verdad es un ALTA NUEVA. Subsano el error por parte de la comercializadora antes citada, le realizaron el alta telefónicamente. Tras dos semanas de espera y sin tener ninguna notificación por parte de la comercializadora #####, volvió a comunicarse con ellos, quienes le remitieron a la distribuidora de la zona, en este caso, ##### telefónicamente con la misma, le informaron que ellos no tenían en el sistema ningún aviso de alta en este domicilio, que tendría que volver a comunicarse con la comercializadora. Viendo que la comercializadora no le solucionaba nada, intentó cambiar de compañía, en este caso, #####, la cual le dijo que primero tenía que anular el procedimiento anterior con #####. Tras otra llamada a esta última, la persona que le cogió el teléfono le comunicó que ya estaba realizada la baja. Realizó el alta de suministro con #####, y le comunicaron que en 72 horas tendría un técnico instalándole el contador. Pasaron los días y los días, y volvió a llamar a #####, los cuales le dijeron que la solicitud que tenía con ellos estaba anulada por la DISTRIBUIDORA #####, ya que había un registro de alta ya solicitada. Solicita una solución y encontrar responsables ante este hecho.

La reclamante añade que su pretensión económica, sin duda, no puede valorarla, ya que el daño moral que les hicieron no es cuantificable. Deja al Colegio Arbitral valorar una cantidad media de consumo de gas de una familia de tres miembros, sabiendo que no llegaría al daño expresado anteriormente.

La parte reclamada alega que, estando en total disconformidad con la **reclamación** formulada, el reclamante tiene suscrito con ##### un contrato de suministro de luz para el punto de suministro ubicado en #####, ARROYOMOLINOS-MADRID, el reclamante manifiesta su queja por la demora en la tramitación del alta del contrato de suministro de gas natural para el mismo punto de suministro. En el caso que nos ocupa, ##### solicitó en fecha 08/07/2019 a la empresa distribuidora ##### el alta nueva para el punto de suministro #####, ARROYOMOLINOS-MADRID, siendo aceptada en fecha 02/09/2019.

Comunidad de Madrid

Que durante el periodo indicado (08/07/2019 a 02/09/2019) desde ##### se lanzaron varias solicitudes a la empresa distribuidora, concretamente 11, requiriendo la tramitación inmediata del alta, no teniendo respuesta satisfactoria, alegando al respecto que existía un problema técnico en sus sistemas que retrasó la tramitación de la solicitud.

Que una vez solventada la incidencia técnica, la empresa distribuidora deniega la solicitud del alta con #####, en fecha de 27/09/2020, por estar con contrato vigente con empresa comercializadora.

Que el retraso en la tramitación del alta del contrato de gas natural se debió a una incidencia técnica de la empresa distribuidora ajeno a #####.

Que #####, en compensación por los inconvenientes ocasionados, regala al reclamante 18.000 puntos para su contrato vigente de suministro de luz que podrá canjear por los regalos, servicios o descuentos que elija.

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 y la parte reclamada comparecen por escrito a la audiencia.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que no concreta económicamente su pretensión y de la documentación aportada en su **reclamación** no se puede concluir que el retraso en el alta del punto de suministro sea imputable a la empresa reclamada.

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.

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, tipo gráfico 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.



Comunidad de Madrid

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 el lugar y fecha señalados al principio.