



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10024.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 08 de julio 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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 23/5/20 la revisión anual realizada por los técnicos del servicio ##### de ##### produjo una fuga de gas, con lectura real del contador de #####m3. El 8/7/20 subrogó el contrato de suministro de gas natural, en la modalidad Media Estable Gas, y de electricidad. El 10/7/20, dentro del **plazo** de desistimiento, solicitó por vía telefónica la baja del suministro de gas natural, la llave de paso principal de gas de la vivienda, la llave de paso de la caldera y cortó el suministro eléctrico de la misma. El 21/7/20 los técnicos de ##### realizaron operaciones en el contador, realizando lectura real del valor del contador, siendo ésta de #####m3. El 28/10/20 recibió factura de gas del periodo 22/7/20 a 21/9/20, por lo que procedió a abrir **reclamación** solicitando que se hiciera efectiva la baja solicitada el 10/7/20. El 12/11/20, no habiendo recibido información sobre el estado de la baja en el **plazo** de una semana, procedió a realizar lectura telefónica del contador de gas con #####., notando olor a gas al abrir la caja del mismo y observando consumo de #####m3. El 13/11/20 realizó nueva lectura del contador del gas, notando de nuevo olor a gas y consumo de #####m3. Ante la subida de consumo con la instalación interna cortada, llamó al servicio de averías de #####., presentándose un técnico en su vivienda e informando de que efectivamente había una fuga debida a un atornillado insuficiente de la toma presiones e indicándole que presentase **reclamación** a ##### por el consumo producido por dicha fuga.

Comunidad de Madrid

El 18/11/20 se personaron en la vivienda técnicos que se identificaron como pertenecientes a ##### y procedieron a solicitar documentación y manipular la instalación de gas de la misma. El 21/11/20 recibió comunicación telefónica del servicio de reclamaciones de #####, indicando que se desestimaba la **reclamación** por estar la misma fuera de **plazo**. Los vecinos deberían haber oído u olido la fuga y avisado de la misma. La caja del contador es externa a la vivienda y cualquiera podría haber tenido acceso a la misma. Solicita que se haga efectiva la baja del servicio de gas acorde a la fecha de solicitud y la devolución o anulación de los importes asociados al consumo producido por dicha fuga.

La parte reclamada alega que el 10/7/2020 el ##### solicitó el cese de su suministro de gas pero por una incidencia administrativa, la solicitud de baja no se envió a ##### hasta el 26/12/2020. La baja del contrato se hizo efectiva el 22/1/2021, facturándose al cliente hasta el 20/01/21. El cobro de alquiler de equipo de medida de gas facturado es de un total de 4,62 €, más impuestos. Dicho importe se factura según indicaciones de la distribuidora. Tras recibir una **reclamación** del #####, ##### emitió el 20/1/2021 la factura de abono A##### de 75,32 € en la que se devolvía al reclamante 3,57 € de alquiler de equipo, más impuestos. Dicha factura incluye también una devolución de 58,68 € más impuestos en concepto de "Término Fijo" que no procede devolver al reclamante. El importe de 75,32 € ha sido abonado al reclamante el 27/1/2021 en la cuenta de domiciliación. Para el periodo del 24/5/2020 al 20/1/##### ha facturado 124 m3 (1.321 kWh) desde la lectura real del 23/5/2020 de 11.381 m3 a la lectura real del 20/1/2021 de 11.505 m3, coincidiendo con los consumos y periodos reportados por la distribuidora. Proponen desde ##### anular todas las facturas de gas a partir del **plazo** de 6 días hábiles en el cual se tendría que haber gestionado la baja de suministro, anulando la facturación del periodo del 18/7/2020 al 22/1/2021. El abono generado será remitido a la cuenta de domiciliación, junto a un abono aplicando el Interés Legal del dinero a la devolución realizada.

La parte reclamante manifiesta que habiéndose producido la subrogación del contrato el 8/7/20 y la solicitud de cancelación del mismo el 10/7/20 se han emitido y abonado las facturas, considerándose inválidas y susceptibles de anulación: R#####, 24/5/20 a 21/7/20, 78,68 €, R#####, 22/7/20 a 21/9/20, 45,82 €, F#####, 22/9/20 a 26/11/20, 80,67 €, F#####, 27/11/20 a 20/1/21, 30,21 €, total abonado 235,38 €. Que se entiende ejercido en **plazo** el derecho de desistimiento sobre dicho contrato, por lo que no habiéndose producido el reembolso de las cuantías abonadas en los 14 días desde la solicitud de cancelación del mismo, corresponde la devolución del doble de dichas cantidades, 470,76 €. Por los gastos incurridos en la gestión de la **reclamación** se valora el tiempo invertido en la misma, una cuantía total de 353,7 €. Las condiciones expuestas por ##### en el contrato subrogado el 8/7/20 indican que el contador de gas es propiedad de la vivienda. Habiendo sido indebidamente facturado el alquiler del mismo en todo el período de facturación y habiéndose retirado indebidamente el mismo a la fecha de baja de 18/1/21, se solicita la devolución del mismo o el reintegro de su valor, 200 €. Intereses de demora, para un interés total del 9,33 % a aplicar sobre las cuantías indicadas: 95,58 €. Cuantía total a percibir de 1120,04 €.

La parte reclamada manifiesta que el 8/7/2020 el ##### solicitó un cambio de titular a su nombre para el suministro de gas de la vivienda, por fallecimiento del anterior titular, haciéndose efectivo desde el 24/5/2020. El 10/7/2020 el ##### solicitó el cese de suministro. Dicha solicitud no se considera un desistimiento de contrato. El ##### solicitó el cese como titular del suministro, siendo responsable del mismo. No le consta que el ##### solicitara un desistimiento de contrato y, en caso de haberlo hecho, se habría retrocedido el cambio de titular y no se habría realizado un cese de suministro. Según lo establecido en el artículo 72 del RD 1/2007, corresponde al consumidor y usuario probar que ha ejercitado su derecho de desistimiento conforme a lo dispuesto en el capítulo II.



Comunidad de Madrid

Por una incidencia administrativa, la solicitud de baja no se envió a #####. hasta el 26/12/2020. La baja del contrato se hizo efectiva el 22/1/2021, facturándose al cliente hasta el 20/1/2021. El cese de suministro no es un desistimiento de contrato, por lo que se reiteran en su propuesta de anular la facturación de gas a partir del **plazo** de 6 días hábiles en el cual se tendría que haber gestionado la baja de suministro. Dicha acción generaría un abono de 83,01 €, que sería remitido a la cuenta de domiciliación del cliente, junto al correspondiente Interés Legal del Dinero. Para el periodo del 24/5/2020 al 20/1/##### ha facturado 124 m3 (1.321 kWh) desde la lectura real del 23/5/2020 de 11.381 m3 a la lectura real del 20/1/2021 de 11.505 m3, coincidiendo con los consumos y periodos reportados por la distribuidora. El 18/12/2020 solicitó a la distribuidora revisión del consumo facturado e información de si la fuga de gas había afectado al consumo facturado. El 17/1/2021 se reciben respuesta, el consumo facturado por la comercializadora se corresponde con el reportado por la distribuidora, que no ha realizado ninguna modificación al respecto. La propuesta de mediación indicada incluye anular el consumo facturado para el periodo del 18/7/2020 al 22/1/2021, anulando un total de 66 m3 (701 kWh). ##### emitió el 20/1/2021 la factura de abono A##### de -75,32 € en la que se devolvía al reclamante 3,57 € de alquiler de equipo, más impuestos. Dicha factura incluye también una devolución de 58,68 € más impuestos en concepto de "Término Fijo" del periodo del 24/5/2020 al 26/11/2021 que no procede devolver al reclamante. El importe de 75,32 € fue abonado al reclamante el 27/1/2021 en la cuenta de domiciliación. La devolución del término fijo del periodo del 24/5/2020 al 26/11/2021 no tiene ninguna justificación, ya que corresponde a un periodo en el que el contrato estaba activo. ##### ha facturado alquiler de contador de gas según los datos reportados por la distribuidora, sin que hasta la fecha la distribuidora haya realizado ninguna modificación en dicho concepto, el #####deberá aportar la factura de compra de dicho contador para solicitar a la distribuidora la anulación del concepto de alquiler de equipo de medida. Comprueban que consta como cuenta de domiciliación la cuenta #####. El cliente en su escrito posteriormente solicita que le hagan los ingresos de las cantidades que solicita en dicha cuenta, por lo que entienden que se trata de la cuenta correcta. Se reiteran en la propuesta indicada en la fase de mediación, consistente en anular todas las facturas de gas a partir del **plazo** de 6 días hábiles en el cual se tendría que haber gestionado la baja de suministro, anulando la facturación del periodo del 18/7/2020 al 22/1/2021. Tal y como hemos indicado anteriormente, el abono resultante es de 83,01 € y se corresponde con los siguientes importes: Anulación de 1,63 € correspondientes a 4 días de facturación de la factura R##### del 10/11/2020 y 78,68 €. Anulación de la factura R##### del 10/11/2020 y 45,82 €. Anulación de la factura F##### del 02/12/2020 y 80,67 € Anulación de la factura de abono A##### del 20/01/2021 y -75,32€ Anulación de la factura F##### del 26/01/2021 y 30,21 €. Dicho abono sería remitido a la cuenta de domiciliación del cliente, junto al correspondiente Interés Legal del Dinero. La solicitud de cese de suministro no se considera desistimiento de contrato, por lo que no procede el abono del doble del importe de las facturas emitidas. La gestión de reclamaciones no es uno de los indicadores de calidad de servicio establecidos en el RD 1434/2002, por tanto, consideramos que no procede indemnización por ese motivo; no obstante, esta compañía está en disposición de abonar la indemnización correspondiente a posibles daños ocasionados siempre que estén debidamente justificados. Según los datos reportados por la distribuidora, el contador de gas era propiedad de la misma, por lo que si el cliente no está conforme, deberá aportar la factura de compra de dicho contador para que puedan solicitar a la distribuidora la devolución del contador retirado o el reintegro del importe del mismo. En el caso de que el cliente acepte la propuesta indicada, junto al abono de 83,01 €, recibiría un abono del correspondiente Interés Legal del Dinero.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto una vez analizada la documentación, se acuerda que la parte **reclamada proceda a la devolución de facturas emitidas tras acreditarse la solicitud de baja efectuada en fecha 23/05/2020.**

Asimismo, entendiendo que el contador es de propiedad, por cuanto en el documento de subrogación del contrato de suministro entre #####y el anterior titular, documento que se estima prueba suficiente, se especifica en CUPS Gas que el equipo de medida (contador) no es en alquiler, por lo que, a sensu contrario, es de propiedad, debiendo la reclamada devolver el importe cobrado en concepto de alquiler del contador, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado, procediendo, asimismo, a la devolución del contador al reclamante o al reintegro del importe del mismo.

No entrar a conocer de la indemnización formulada en concepto de tiempo invertido en la gestión de la **reclamación**, al no haber la parte reclamante acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista, sino de orden civil, 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.

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, 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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.