



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01059.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Servicio Urgente:

En Madrid, a 25 de septiembre de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: En su solicitud la reclamante refiere que con fecha 29 de noviembre de 2022 se llama a la mercantil para revisar la instalación por fuerte olor a gas. Tras dicha revisión, sigue el mismo problema por lo que se vuelve a llamar y también a la distribuidora [REDACTED], pero que esta realiza la revisión en el exterior de la vivienda y no en el interior del domicilio del reclamante. Se vuelve a llamar el día 4 de diciembre y esta visita se procede a su cobro alegando que no es urgente.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación que consta por escrito en el expediente y manifiesta que 1º Que se cumpla la gratuidad de la visita al continuar con el fuerte olor a gas; 2º Que cancelen ese importe y no sea recurrido; 3º Que no se introduzcan mis datos personales en ningún fichero de solvencia patrimonial mientras no se resuelva.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando: "El 29 de noviembre de 2022 nos da aviso el cliente y procedemos a realizar la visita para comprobar la instalación de gas natural por fuerte olor a gas, que es el mismo adjunta en la reclamación, donde se indica que se ha revisado fugas de gas no habiendo en la vivienda.

Tras esta visita el cliente llama repetidamente a nuestro servicio de atención telefónica indicando que le sigue oliendo a gas, y se le explica que en su vivienda no hay fuga de gas, que debe ser un problema de la mezcla que ha realizado la distribuidora en la odorización, ya que en esos días tenemos muchos avisos en la oficina de otros clientes con este mismo problema, en la misma población, y realmente no hay fuga de gas. Se le indica que llame al teléfono de urgencias de [REDACTED], para que un agente externo pueda certificar que estamos en lo correcto.

El día 4 de diciembre de 2022 el cliente llama a nuestro servicio de emergencia indicando que le huele a gas, nuestro técnico sabiendo la situación del tema del suministro de gas de la población y del historial del cliente, le indica que se ha

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

corroborado 2 veces (una por parte de la empresa y otra por el servicio de urgencias de [REDACTED]), y de ir, sería una tercera vez para indicarle lo mismo, que no hay fuga de gas. El servicio de urgencias que da esta empresa es para urgencias, explicado en el punto 1.2 del contrato que el propio cliente ha adjuntado en esta reclamación. Al exigir una comprobación de otras dos comprobaciones anteriores donde está clarísimo que no hay fuga de gas, se le explica al cliente que no está dentro del contrato esa visita si nuevamente no existe fuga de gas.

En la vivienda, se vuelve a comprobar que no hay fuga de gas y el técnico escribe sus observaciones indicando que se le tiene que cobrar la visita.

No obstante lo anteriormente indicado, desde esta empresa que está adherida al Sistema de Arbitraje, está dispuesta a que el cliente abonar la mitad del servicio, más los gastos ocasionados por la devolución del cobro, ya que podemos intentar creer que el cliente haya malinterpretado los servicios indicados en el contrato, lo que haría un total de 79,00 €.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y ante la falta de pruebas que avalen una versión u otra, este Órgano Arbitral, emite el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y debe abonar el 50% de la cuantía solicitada por la mercantil (79 €) que asciende a 39,5 €, y la mercantil no incluir a la reclamante, en el caso de que ya estuviera, en ningún fichero de solvencia patrimonial.

Así mismo, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la mercantil en la cuantía de 39,50 €.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.