



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12442.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12/06/2023, designado el órgano arbitral unipersonal constituido por D^a. [REDACTED], árbitra acreditada ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 7/11/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 17/04/2023 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN EQUIDAD.

El órgano arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La reclamación objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante D. [REDACTED] con la incorrecta inactivación de su contrato de suministro de gas en su domicilio, solicitada a la empresa reclamada, [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]), con fecha 6/07/2022 pues a fecha de presentación de su solicitud de arbitraje sigue recibiendo facturación por consumo de ese suministro cuando ya corresponde a los nuevos propietarios a los que vendió la vivienda. Razón por la que, tras reclamar ante la propia [REDACTED] sin éxito, solicita arbitraje para que se dé definitivamente de baja ese suministro de gas, se retire el contador, así como que se le abonen las facturas abonadas por el consumo incorrectamente facturado desde la fecha de la venta, el 18/07/2022.

Convocada la audiencia escrita el 12/06/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada ha presentado alegaciones por escrito informando que se solicitó la retirada del contador del suministro de gas de la vivienda del reclamante en fecha 6 de julio de 2022.

[REDACTED] advierte a este respecto que hasta que la distribuidora no procede a retirar el contador y a precintar la instalación, la resolución del contrato no queda finalizada.

No obstante, lo anterior, la comercializadora reclamada comunica que, como atención al cliente, se ha procedido a la anulación de las facturas emitidas referidas al consumo facturado al reclamante, comprendido entre el 8/06/2022 al 24/11/2022, cuyos datos se dan por reproducidos en el presente laudo, generándose un saldo de 18,6 € que ha sido compensado con las facturas [REDACTED] y [REDACTED].

Por último, confirma que en la actualidad el reclamante no tiene ninguna relación contractual con [REDACTED], ya que no tiene ningún contrato activo con la misma ni importe pendiente de pago.

La parte reclamante comparece ante la audiencia por escrito, alegando que, si bien ha recibido el importe de las facturas indebidamente cobradas, no queda totalmente resuelto el resarcimiento por los perjuicios que esa comercializadora le ha ocasionado, por lo cual reclama el pago del importe de 4,50 € por la gestión del envío de la carta certificada que el reclamante remitió para solicitar las grabaciones telefónicas.

Se pone de manifiesto que en la copia del justificante de envío de esa carta certificada consta como destinatario de la misma: [REDACTED]. Asimismo, consta un recibo de pago de 4,5 €, de una

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

transacción efectuada en efectivo (al constar que se entregaron 5 €) en la que no figura dato personal alguno del reclamante.

La parte reclamada comparece ante la audiencia, y a results de lo alegado por la reclamante, informa que, atendiendo a lo manifestado en su escrito, ha acordado proceder al pago de 4,50 € en concepto de compensación relativa al gasto generado por el envío de una carta certificada. La comercializadora adjunta copia de la carta de compensación remitida al reclamante para su aceptación donde consta su firma electrónica. Consecuentemente, [REDACTED] comunica que realizará las gestiones oportunas para que en un plazo no superior a 3 meses se transfiera el importe de 4,5 € a la cuenta bancaria facilitada por el reclamante.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, EN EQUIDAD.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de D. [REDACTED]

[REDACTED] por cuanto [REDACTED] ha acogido su pretensión de devolverle los importes correspondientes a la facturación por consumo de gas incorrectamente emitida por esa compañía así como el abono de 4,5 € por los gastos ocasionados en la gestión de la reclamación y la solicitud de las grabaciones telefónicas **que el reclamante remitió a [REDACTED]**, abono que deberá haberse hecho efectivo en el plazo del cumplimiento del presente laudo.

Todo ello con independencia de constatarse que la destinataria de la carta certificada que motivó el gasto solicitado por el reclamante **no es la empresa reclamada, [REDACTED]**, sino [REDACTED], entidad jurídica diferente cuya identificación por parte del reclamante con [REDACTED] haya podido ser motivada por constar el nombre de [REDACTED] en el identificador del proceso de firma realizado para que se autorizara la solicitud de baja de suministro del reclamante. A este respecto, este órgano arbitral recuerda el contenido de la Resolución sobre las medidas propuestas por las empresas del grupo [REDACTED] para adaptarse a lo dispuesto en la Resolución emitida por la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, con fecha 6 de septiembre de 2018, relativa al cumplimiento efectivo de la obligación legal por las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia pertenecientes a grupos integrados, **a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación de marca e imagen de marca.**

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.