



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01233.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de diciembre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que con fecha 19 de enero de 2023, inicia contrato de gas con la comercializadora (Contrato Online) todo por teléfono. Acepta las condiciones de precio y que le pasen facturas bimensuales. Pasan meses sin recibir facturas y llama de vez en cuando y siempre le dicen que es un problema puntual que se solucionará pronto. Llega el mes de septiembre del año 2023, casi 9 meses después, y sigue sin recibir facturas y desconociendo el consumo ni en metros cúbicos ni en euros.

El reclamante refiere que esto le genera desconfianza y por ello, con fecha 20/09/2023 se cambia a otra comercializadora.

Posteriormente a darse de baja, le envían por correo electrónico hasta nueve facturas. Estas facturas son correctas en cuanto al consumo, 60m3 entotal y 151,18 €. Pero incluyen en ellas 11,57 € al mes por mantenimiento de caldera. El reclamante refiere hablar con y decirles que devuelvan las facturas que incluyen mantenimiento y que le presenten solo aquellas que contengan consumo, con el que esta completamente de acuerdo.

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 solicita: "Recibida respuesta de la empresa, declaro que no estoy conforme, porque insisto en que en el momento de la contratación telefónica no se me informa de manera clara y transparente del alta en el servicio de mantenimiento. No tiene sentido contratar un servicio que sale más caro que el consumo. Insisto en que no pasen facturas estando por medio procedimiento arbitraje".

En su escrito de 05 de mayo de 2024 refiere: 1º Solicito que solo me facture el consumo que asciende a 96,03 € según facturas que me envió al correo electrónico. Por lo tanto en la factura de no debería estar contenido el mantenimiento".

En su escrito de fecha 28 de octubre de 2024 se ratifica en lo anterior y añade: "que sigue estando disconforme con la actuación de Endesa. Con el escrito de de 15 de octubre de 2024, se da a entender que anulan ahora facturas de porque se fusionan, pero no me garantizan que me las vuelva a cobrar con el nombre de la nueva fusión.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 11 de marzo de 2024 refiere: "Les informamos que está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de



Comunidad de Madrid

contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con los asuntos relacionados con [REDACTED]

Una vez informados del nuevo escenario, les informamos de que, en el marco de nuestra política y compromiso con la mejora continua de nuestras prácticas comerciales y la calidad de atención a todos nuestros Clientes, se ha dado traslado de su reclamación a [REDACTED] que nos indican que existe soporte contractual para el servicio de mantenimiento Ok Gas con número de contrato 12144075 y, por tanto, no procede a la anulación de las cuotas emitidas.

De igual forma, nos confirman que, el servicio de mantenimiento consta de baja.

A estos efectos, aun cuando la aportación del contrato solicitado requiere, por expreso mandato de la normativa de protección de datos de los usuarios y de la confidencialidad de los mismos contenidos en la documentación solicitada, la previa acreditación del Reclamante y/o Titular de contrato, entendemos que ese Organismo ha procedido ya a la comprobación de dichos extremos, razón por la cual se acompaña, a este escrito, copia del citado contrato, debidamente cumplimentado, y firmado por el [REDACTED]

Queremos poner de manifiesto que hemos gestionado su solicitud dentro del marco de colaboración que [REDACTED] viene manteniendo con este organismo dando traslado de su reclamación a [REDACTED] entendiendo que no proceden más acciones por nuestra parte.

Por consiguiente, solicitamos del Colegio Arbitral desestime las pretensiones instadas en su día por [REDACTED] por tratarse de un producto relacionado con [REDACTED] y proceda al posterior archivo de las actuaciones en base a lo anteriormente expuesto.

Esperando que con el presente escrito se dé por contestado el requerimiento efectuado a esta Compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas".

En su escrito de 15 de octubre 2024 refiere: " Cabe destacar que [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social, y los asuntos relacionados con la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos.

En primer lugar, les comunicamos que [REDACTED] con el objetivo de mejorar la experiencia de cliente y por tanto todos los procesos de atención y gestión, ha decidido integrar mediante un proceso de fusión la sociedad [REDACTED], manteniendo el compromiso firme en la sostenibilidad, la descarbonización y la digitalización.

Como resultado de esta reorganización interna, todos los productos de climatización, solar fotovoltaica o servicios de mantenimiento y reparación contratados con [REDACTED] han sido traspasados a [REDACTED] en fecha 1 de octubre de 2024, todo ello en los mismos términos y condiciones recogidos en el contrato y con el mismo nivel de calidad de servicio.

De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia de los contratos asociados al CUPS [REDACTED] según la información recogida en nuestros sistemas:

- Punto de suministro en la dirección calle [REDACTED] en Alcorcón.

CONTRATO	CONCEPTO	FECHA ALTA	FECHA BAJA
130067410907	Suministro de gas	19/01/2023	20/09/2023
12144075	Ok Gas	19/01/2023	30/12/2023

Les informamos que, por deferencia comercial, se ha procedido a la anulación de las facturas emitidas por el contrato 12144075 Ok Gas durante su vigencia.

Al no constar como abonadas las facturas, tras su anulación no se ha generado saldo a favor del Cliente.

Por otro lado, les comunicamos que la reclamación no cumple con el acuerdo establecido en la Ley 7/2017 de Resolución Alternativa de Litigios en Materia de Consumo, por tratarse de un ARBCRU22



Comunidad de Madrid

asunto de servicios no energéticos, no obstante, hemos procedido a su gestión sin atender el arbitraje propuesto.

Por consiguiente, solicitamos del Colegio Arbitral desestime las pretensiones instadas en su día por [REDACTED] y proceda al posterior archivo de las actuaciones en base a lo anteriormente expuesto.

Les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y qué si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED]

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º El reclamante refiere haber realizado la contratación por teléfono y que las facturas no las recibe hasta 9 meses después. Dichas manifestaciones no son desmentidas por la mercantil.

2º El contrato aportado no está firmado por el reclamante.

3º La mercantil refiere: *"Les informamos que, por deferencia comercial, se ha procedido a la anulación de las facturas emitidas por el contrato 12144075 Ok Gas durante su vigencia. Al no constar como abonadas las facturas, tras su anulación no se ha generado saldo a favor del Cliente"*.

4º El reclamante refiere: *"Según escrito de [REDACTED] de 15 de octubre de 2024, se da a entender que anulan ahora facturas de [REDACTED] porque se fusionan, pero no me garantizan que me las vuelva a cobrar con el nombre de la nueva fusión"*.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se consideran ESTIMADAS TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, ya que, según la documentación aportada, se constata que la mercantil ha anulado las facturas emitidas por el contrato 12144075 de Ok Gas del periodo 19 de enero de 2023 a 30 de diciembre de 2023, por lo que queda resuelta la pretensión del reclamante. Quedando así mismo, recogido en este Laudo que no se puede volver a solicitar/reclamar dicho importe de este contrato y para el periodo facturado, ni por la mercantil ni por la empresa a la que se ha fusionado a partir de fecha 1 de octubre de 2024, entendiendo que es una deuda no exigible.

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 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.