



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14380.2/2023

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO :

CIF

En Madrid, a 15 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleado público y árbitro acreditado de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

- "Debido a un problema en la facturación con la compañía de gas, se produjo la suspensión del suministro sin previo aviso fehaciente. Al tener conocimiento se produjo el pago pendiente el día 2 de octubre, en ese momento me avisaron que en 48 contaba con el suministro, pero dicho restablecimiento no se ha producido hasta la mañana de hoy 10 de octubre con lo que han pasado 8 días. Todos estos días, como se entenderá no he podido contar con agua caliente ni cocina lo cual, habiendo hecho el pago no es tolerable, entre tanto llamé a la compañía en dos ocasiones para saber cómo iban y no me indicaron hasta ayer que debía estar en mi domicilio para este proceso con lo que he tenido que pedir a alguien que esté allí ya que tengo que trabajar y no me dieron tiempo a pedir el permiso laboral".
- "Debido a todos estos perjudiciales acontecimientos para lograr restablecer el gas solicito no me penalicen con el pago de reenganche que ya me han dicho que me van a cobra por importe de 98 euros (sin concretar específicamente)".

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:



Comunidad de Madrid

- Recibo de pago del importe debido (249,82€) el 2/10/2023 a las 16.42h.
- Contrato de suministro cuya cláusula 6 "suspensión del suministro/resolución del contrato" prevé la suspensión del suministro por "a) falta de pago", reproduciendo las condiciones legales para dicha suspensión.

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:

- El 4 de enero de 2024 la reclamada presentó alegaciones explicando que "Hemos comprobado que, el importe pendiente de 249,82 € correspondiente a la facturación emitida para el periodo de consumo del 19/1/2023 al 31/7/2023 no abonadas a su vencimiento, generó el cierre de suministro por impago solicitado en fecha 28/9/2023 a [REDACTED] S.A., (en adelante, "la distribuidora").
Antes de solicitar la interrupción del servicio, se remitió a la clienta las correspondientes cartas de aviso de impago, en que se le comunicaba el importe pendiente.
Asimismo, hemos comprobado que toda la facturación emitida a nombre de la Sra. [REDACTED] ha sido puesta al cobro a su vencimiento en la cuenta bancaria informada como medio de pago para el contrato, no obstante, de cada factura se produjo una devolución bancaria, por lo que para el 28/9/2023 todas estas constaban como pendientes de pago.
Tras recibirse el pago de dicho importe pendiente en fecha 2/10/2023, se solicitó inmediatamente el restablecimiento del servicio a la empresa distribuidora.
Una vez revisado el presente expediente y, con el fin de atender la petición de la clienta hemos anulado el importe facturado en concepto de "Gastos reapertura suministro", procediendo a anular la factura [REDACTED] del 26/11/2023 e importe 140,74 € y en su lugar el 3/1/2024 emitimos la factura rectificativa [REDACTED] de importe 15,18 €, sin el cobro de dicho concepto".
- La reclamada justifica que el día 9/5/2023 a las 11:49 se entregó, por parte de [REDACTED] la carta certificada en la que se informaba del corte de suministro. La carta se entregó en la dirección del punto de suministro y de contacto según el contrato y fue recibida por la titular del contrato y reclamante.
- El contenido de dicha carta rezaba "Sentimos comunicarle que, pese a haberle ampliado el plazo de pago, tiene pendiente de abono la/s factura/s cuyo detalle puede ver al final de este documento, por importe de 148,06 €.
Queremos ayudarle a saldar su deuda y por eso volvemos a ampliar el plazo a 10/05/2023.
- Si no abona su deuda antes de esta nueva fecha, nos veremos obligados a rescindir su contrato de suministro y a comunicar a su empresa distribuidora tal rescisión. Salvo que Usted disponga de un contrato de suministro con otro comercializador, según el Real Decreto 1434/2002, su empresa distribuidora le suspenderá el suministro. La baja de este contrato de suministro comportará la baja automática del resto de servicios que usted disfruta. Además de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1720/2007 informaremos sus datos a ficheros públicos de impago, ([REDACTED] (...)).
- Asimismo, se aporta carta con idéntico contenido el 20.4.2023, el 14.5.2023 (aunque sin acuse de recibo).
- También se aporta carta semejante con reclamación de importe de 24,30€ de 4.7.2023, 19.7.2023 (17,96€), de 21.8.2023 (39,11€), de 31.8.2023 (3,62€) y de 1.1.2024 (153,20€).



Comunidad de Madrid

- Finalmente, se aporta un certificado de deuda de 225,61€ a fecha 12.2.2024 por las facturas [REDACTED] (12,46€); [REDACTED] (94,43€); [REDACTED] (15,18€); [REDACTED] (103,54€).

2.- Dar audiencia a las partes

- La reclamada se reafirma en sus alegaciones.
- La reclamante solicitó el 4.3.2024 la continuación del procedimiento arbitral “ara esclarecer la razón por la que no se me envió notificación certificada como exige la ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Admtvo Común de aviso de corte de suministro, ni tampoco comunicación telefónica”.
- Igualmente, el 14.11.2024 concurrió al trámite de audiencia escrita afirmando que “En el expediente citado en el asunto, mis alegaciones son que revisada la documentación que envió la compañía [REDACTED] no acredita el envío de aviso certificado a mi nombre (en calidad de titular del servicio contratado con esa compañía), para corroborar la llegada y recepción de los avisos que dicen haber emitido, informando de la deuda y del corte del servicio.
Alego que no se recibieron esos avisos.
Alego que no se comunicaron a mi teléfono móvil para realizar el aviso.
La deuda que supuestamente se informa en el escrito de esa compañía y recibido por ustedes el 14 de marzo de 2024 no es correcta. A día de hoy, las deudas ya están aclaradas y pagadas o en proceso de pago, una vez comprobado que corresponden al servicio contratado y el importe corresponde al consumo realizado”.

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

- (i) De conformidad con el art. 88 de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, “(1) sólo podrá suspenderse cuando conste dicha posibilidad en el contrato de suministro (...)” [y] (2) podrá ser suspendido el suministro de combustibles gaseosos por canalización a los consumidores privados sujetos a tarifa cuando hayan transcurrido dos meses desde que se les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo. A estos efectos el requerimiento se practicará por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del mismo”.
- (ii) Por su parte, el art. 57 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural, dispone que “1. La empresa distribuidora podrá suspender el suministro a consumidores privados a tarifa cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo. A estos efectos, el requerimiento se practicará mediante remisión, a la dirección que a efectos de



Comunidad de Madrid

comunicación figure en el contrato de suministro a tarifa, por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, identidad y contenido del mismo, quedando la empresa distribuidora obligada a conservar en su poder la acreditación de la notificación efectuada (...) Dicha comunicación deberá incluir el trámite de interrupción del suministro por impago, **precisando la fecha a partir de la que se interrumpirá**, de no abonarse en fecha anterior las cantidades adeudadas.

3. Para proceder a la suspensión del suministro por impago, la empresa distribuidora no podrá señalar como día para la interrupción un día festivo ni aquellos que, por cualquier motivo, no exista servicio de atención al cliente, tanto comercial como técnica a efectos de la reposición del suministro, ni en víspera de aquellos días en que se dé alguna de estas circunstancias.

4. Efectuada la suspensión del suministro, éste será repuesto como máximo en las cuarenta y ocho horas siguientes del abono de la cantidad adeudada, y la cantidad autorizada en concepto de reconexión del suministro, excepto en los casos en los que haya transcurrido el período que implique la rescisión del contrato”.

- (iii) El art. 59 del Real Decreto 1434/2002 estipula que “Los gastos que origine la suspensión del suministro serán por cuenta de la empresa distribuidora y la reconexión del suministro, en caso de corte justificado e imputable al consumidor, será por cuenta del consumidor, que deberá abonar una cantidad equivalente al doble de los derechos de enganche vigentes como compensación por los gastos de desconexión”.
- (iv) El contrato preveía la posibilidad de suspensión por impago en su cláusula sexta y las reiteradas cartas se produjeron con una antelación de 2 meses respecto a la fecha de suspensión de suministro. Particularmente, se aporta acreditación de la comunicación fehaciente del impago y de la recepción por la reclamada, con su firma, el 10.5.2023.
- (v) Con todo, ninguna de las cartas aportadas precisa la fecha de interrupción del suministro, en contra de las exigencias del art. 57 del Real Decreto 1434/2002. Tampoco se produjo el restablecimiento del suministro en 48 horas.
- (vi) En consecuencia, y en aplicación del principio de congruencia, procede estimar la pretensión de la reclamante, a saber, que no le cobren el coste del reenganche que, en condiciones normales, correría a su cargo (art. 59 y 57 *in fine* Real Decreto 1434/2002). Ahora bien, este importe ya fue anulado por la reclamada en enero de 2024 mediante la anulación de la factura [REDACTED] del 26/11/2023 e importe 140,74 € en cuyo lugar se emitió el 3/1/2024 la factura rectificativa [REDACTED] de importe 15,18 €, sin el cobro de dicho concepto.

Y, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** las pretensiones de Dña. [REDACTED], declarando que nada debe por el concepto de "Gastos reapertura suministro". Habida cuenta que este coste ya se anuló en la factura rectificativa [REDACTED] la reclamada no debe realizar ninguna acción adicional al respecto.



Comunidad de Madrid

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.

-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 naturales siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.