

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01438.7/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Buenas, Desde desde Septiembre 2024 he solicitado ya 3 veces que por favor me permitan descargar o me envíen en pdf o en papel los CONTRATOS DE LUZ Y GAS de los 3 Suministros que tengo contratados con [REDACTED]. He presentado ya 2 RECLAMACIONES en Atención al Cliente de [REDACTED] y siempre me ponen una excusa (actualización de la web, etc) pero no me envían los CONTRATOS de LUZ Y GAS que están a mi nombre en [REDACTED]. Me dan una compensación de 20 euros, pero siguen sin darme los CONTRATOS.

El servicio de LUZ Y GAS es correcto, me siguen enviando facturas y no tengo problema con su pagina web, solo que no puedo descargar los CONTRATOS como he indicado. Gracias: Adjunto las RECLAMACIONES que he hecho en [REDACTED] vía telefonica, que no han resultado efectivas

Pretensiones del reclamante y fundamentos en que se basan Que me envíen los CONTRATOS DE LUZ Y GAS de los 3 Suministros que tengo contratados con [REDACTED]

LA EMPRESA RECLAMADA presenta escrito en fecha 22 de abril de 2025 escrito que se traslada a la otra parte y mediante el que realiza las siguientes alegaciones_

Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación presentada por el Sr. Gil en referencia a los puntos de suministro de la calle [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], de Madrid, en el que el cliente reclama que ha solicitado en varias ocasiones la copia de sus contratos, pero aún sigue esperando, por lo que solicita que le aportemos la copia de los contratos de los tres puntos de suministros mencionados.

Hemos comprobado que los contratos para las tres direcciones reclamadas fueron formalizados por el Sr. [REDACTED] con [REDACTED]

El 8/10/2024 y 12/10/2024, el contrato de gas, el servicio de mantenimiento [REDACTED] y el contrato de electricidad de la calle [REDACTED] que habían permanecidos activo en

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

██████████, fueron cedidos a ██████████ en el marco del proceso de cesión de contratos llevada a cabo entre ██████████ con el objeto de favorecer la transformación digital y una mejora en la experiencia de los clientes. Dicha cesión no comportó la modificación de ninguna de las condiciones contractuales que el Reclamante tenía inicialmente con ██████████

Posteriormente, el 15/10/2024 fueron traspasados el contrato de gas y el servicio de mantenimiento ██████████ y el 22/10/2024 el contrato de electricidad, correspondiente al punto de suministro de la calle ██████████

Respecto al suministro de la calle ██████████ hemos comprobado que el 12/10/2024 fue traspasado el contrato de electricidad y el 20/11/2024 el contrato de gas y el servicio de mantenimiento ServiGas.

Atendiendo a la solicitud realizada por el Sr. ██████████ adjuntamos copia de todos los contratos que ha formalizado con Naturgy Iberia para las tres direcciones reclamadas.

Por todo lo expuesto,

SOLICITA:

Que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, junto con los documentos que lo acompañan, se admita y, a la vista de su contenido, se incorporen al procedimiento arbitral de consumo y sean considerados en el laudo que en su caso se dicte.

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral; no se presentarán nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que solicitamos que se tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 29 de abril, señala que los contratos que remite la empresa no son correctos, en el de la calle Tomás Bretón y calle Trueba, se reflejan unos servicios que él no ha contratado. En el contrato de la calle Carolina Coronado, aparece a nombre de una titular fallecida- su madre- a pesar de haber solicitado cambio.

EL RECLAMANTE EN FECHA 5 de mayo de 2025, expone lo siguiente:

Les escribo en relacion la respuesta al EXPEDIENTE DE ARBITRAJE DE CONSUMO Expediente: 21-ARBC- 01438.7/2025 que me han notificado electronicamente.

La respuesta de LOS CONTRATOS DE LUZ Y GAS que he solicitado a NATURGY S.A. y que me han enviado/notificado en los ANEXOS.pdf, NO SON CORRECTOS DE NINGUNA MANERA.

Por ejemplo: - viene un CONTRATO con GAS NATURAL SGD, en C/██████████ como Titular mi madre que falleció HACE 5 AÑOS!!!! y por supuesto el cambio de TITULARIDAD de todos los Contratos se cambio hace 5 AÑOS y tampoco en ninguna FACTURA de GAS O LUZ viene mi madre como TITULAR y un numero de Cuenta Bancaria que no existe.

-en el CONTRATO con ██████████ en AVENIDA de ██████████ vienen unos SERVICIOS ██████████ QUE NO ESTAN CONTRATADOS!!!!!!!!!!!!

-en el CONTRATO con GAS NATURAL SGD en Calle ██████████ – CUPS: ██████████ vienen unos SERVICIOS SVE - SERVIELECTRIC XPRESS ██████████ NO ESTAN CONTRATADOS!!!!!!!!!!!!

-HAY MAS ERRORES en los CONTRATOS.. Es decir, han enviado CONTRATOS que no están VIGENTES A DIA DE HOY y NO SIRVEN PARA NADA. POR FAVOR, NO CIERREN EL EXPEDIENTE y QUE ██████████ ME ENVIE LOS CONTRATOS VIGENTES, NO

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

CONTRATOS MUY ANTIGUOS OBSOLETO

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

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

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del del solicitante debiendo la entidad reclamada entregar al solicitante una copia de los contratos suscritos por el reclamante actualizados, para los suministros de gas y electricidad de las calles:

- [REDACTED] MADRID
- [REDACTED] MADRID

de acuerdo al contenido de la grabación telefónica que la empresa reclamada incorpora al expediente efectuada en fecha de 12 de septiembre de 2019 tal y que continuen vigentes.

En la citada grabación, se confirma la aceptación del servicio [REDACTED] para ambos puntos de suministro.

Respecto al contrato para el suministro de la calle [REDACTED] MADRID, la empresa debe proceder a entregar copia del mismo, correctamente formalizado a nombre del titular D. [REDACTED] tras el cambio de titularidad formalizado, que la empresa no ha negado.

La empresa reclamada manifiesta que se producen la cesión todos los contratos existentes a [REDACTED], que no comportó modificación de las condiciones existentes, por lo que si es preciso internamente que la reclamada solicite la copia de los mismos a [REDACTED] realice esta gestión para cumplir con lo establecido en el presente laudo.

La normativa vigente establece una serie de obligaciones en materia de contratación telefónica y en concreto el artículo 98.6 del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores Usuarios se dispone que : *En aquellos casos en que sea el empresario el que se ponga en contacto telefónicamente con un consumidor y usuario para llevar a cabo la celebración de un contrato a distancia, deberá confirmar la oferta al consumidor y usuario por escrito, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera. El consumidor y usuario sólo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o sms.*

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.

La entrega de los contratos se realizará por cualquier medio, 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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.



Comunidad de Madrid

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 Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]