



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08848.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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 solicitud de arbitraje de 26/06/2024: El reclamante, hijo de la titular del suministro fallecida y "pagador" del suministro, manifiesta que lleva dos años intentando cambiar el titular del suministro, así como los datos de contacto para que le llegaran a él las facturas y comunicaciones del suministro, ya que las notificaciones se están enviando al email de la fallecida. Le pasaron al cobro una factura estimada y el banco la devolvió al no haber dinero, sin tener conocimiento el reclamante puesto que la información llegaba al email de la titular fallecida. Si bien pagó el resto de facturas de gas y de electricidad, se encuentra con que le cortan, sin previo aviso ni comunicación, el suministro de gas: al llamar al SAC de la reclamada, es cuando se enteran del impago y proceden a pagar la factura. El reclamante manifiesta que el SAC le informa de que el restablecimiento del servicio se haría sin coste alguno y que declinan hacer el cambio de titular. Ha recibido una factura de 200€, de los que 170€ son por el restablecimiento del servicio.

SOLICITA "La nulidad de la factura emitida y una compensación por el corte de suministro en mi hogar de 400€

La parte reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje justificante bancario de 26.06.2024 de pago por importe de 207,54€ a [REDACTED] y correo electrónico al SAC de la reclamada de 26.06.2024 presentando reclamación por los hechos. Así mismo, aporta certificado de defunción de la titular del suministro, así como testamento donde el reclamante figura como heredero de la titular. Aporta autorización de su hermano para tramitar la reclamación.

La parte reclamada presenta escrito de 12/08/2024 en el que manifiesta que han contactado con la distribuidora, [REDACTED], como empresa responsable de la lectura del contador según la legislación vigente, manifestando que necesitan que se aporte una fotografía del contador.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante presenta escrito de 17/09/2024 en el que se manifiesta que "Tras revisar la contestación efectuada por la empresa reclamada, deseo que se continúe con el procedimiento de arbitraje, ya que considero que los motivos que originaron la reclamación no han sido resueltos de ninguna manera. Aporta foto del contador, desconociendo cuándo se hizo la foto, donde aparece 03636 m³."



La parte reclamante presenta escrito de 24.09.2024 en el que manifiesta que no puede aportar copia del contrato escrito o grabación telefónica de la contratación, porque "Iberdrola no me ha proporcionado acceso a los contratos ni a las facturas relacionadas, a pesar de mis múltiples solicitudes."

La parte reclamada presenta escrito de 28.10.2024 del que se extrae que:

- La titular del suministro es [REDACTED]
- No han recibido la foto del contador solicitada al reclamante para verificar la lectura correcta.
- No consta ninguna solicitud de cambio de titular en los contratos de gas y electricidad objeto de controversia.
- Se realizaron los siguientes avisos de pago ante la factura impagada de 170,23€:
 - o 09.02.2024 aviso de pago voluntario
 - o 24.02.2024 aviso de notificación fehaciente de suspensión de suministro por correo electrónico.
 - o 05.03.2024 aviso de notificación fehaciente de suspensión de suministro.
- Al no producirse el pago, se solicitó la suspensión de suministro el 05.03.2024.
- El 17.04.2024 se recibe llamada solicitando información sobre el estado del contrato. Se verifican los datos por política de seguridad, y se informan del corte y de los avisos y del coste de la reconexión.
- En la misma llamada, se aporta autolectura y se procede a regularizar la facturación del cliente rectificando factura emitida el 01.03.2024 de 147,01 € por factura de 63,23 € y se compensa el importe de 83,78€ con la factura deudora de 05.01.2024 de importe 170,23€. Se abonan los 86,45€ restantes y se solicita la reconexión que tuvo lugar el 18.04.2024.
- Se le solicita al reclamante la actualización del teléfono de contacto; el reclamante solicita el cambio de titular, indicándosele que espere a la reconexión para solicitarlo.
- Consideran correcta la deuda de 293,46€ que corresponde a las siguientes facturas y ofrecen un plan de pagos en varias mensualidades al reclamante.



Comunidad de Madrid

FECHA FACTURA	IMPORTE (€)
24/07/2024	65,51
09/07/2024	13,44
08/07/2024	6,97
17/06/2024	207,54
TOTAL	293,46

La parte reclamada aporta escrito de 10.02.2024 en el que se informa al cliente que la entidad bancaria ha devuelto el recibo. Aporta requerimiento de pago/aviso de suspensión de suministro de 24.02.2024 en el que se informa de que "proceda a abonar su importe antes del 25 de marzo de 2024". Aporta requerimiento de pago/aviso de suspensión de suministro de 05.03.2024 en el que se informa de que "proceda a abonar su importe antes del 4 de abril de 2024". Aporta grabación de voz en la que se escucha:

- A una mujer que plantea a la operadora que no le funciona la caldera
- Facilita el domicilio de suministro [REDACTED]
- La mujer facilita un número de teléfono [REDACTED] y la operadora le dice que constan teléfonos distintos
- Para pasar la política de privacidad, la operadora le pide confirmación de datos
- La mujer facilita el nº de contrato [REDACTED]
- La operadora informa suministro de gas cortado por impago de 170,23€ de fecha 05.01.2024
- La mujer manifiesta que le habían pasado recientemente 147€
- La operadora informa que es la factura de marzo que consta pagada
- La operadora informa que se envió mensajes de falta de pago al nº [REDACTED]
- La mujer cambia el número de teléfono de referencia al nº [REDACTED]
- La operadora informa que tienen que abonar los 170€ para restablecer el pago, que se realizaría en 72 horas desde la constancia del pago
- La operadora informa que en la siguiente factura se incluirá el coste del restablecimiento del servicio.
- La operadora informa que la última lectura que tienen es de agosto.
- La mujer facilita la lectura del contador 03618
- La operadora informa que le habían estimado 03690
- La operadora informa que la última factura se rectificará por una de 63,27 y que le devolverán la diferencia a la cuenta bancaria de domiciliación de pagos.
- La operadora informa que tiene que pagar 85,45€, porque de la factura de enero pendiente de 170€ la aplicación descuenta el importe a devolver de 63,27€ y ya se regulariza el consumo con la regularización del consumo.
- La operadora envía un sms de pago de los 85,45€ para que lo pague.
- La mujer solicita el cambio de titular
- La operadora le informa que lo haga cuando tenga el servicio activado.

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

La parte reclamante no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante puesto que la mercantil reclamada no acredita la notificación del corte del suministro, debiendo anular el importe correspondiente al coste de reconexión del servicio de la cantidad pendiente de pago. El reclamante deberá proceder al pago de la cantidad resultante, siendo a elección del mismo el realizarlo en un pago único o fraccionarlo hasta en un máximo de 3 meses (en este caso, el reclamante deberá comunicar a la empresa su decisión dentro del plazo de cumplimiento del laudo, momento a partir del cual la empresa notificará la fecha del primer plazo acordado y de los sucesivos).

Se desestima la solicitud de indemnización de 400€, al no ser la indemnización de daños morales objeto del Sistema Arbitral de Consumo, ni la de daños y perjuicios de carácter económico al no estar acreditados ni justificados en el expediente.

El presente laudo se ha dictado por **UNANIMIDAD**.

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.



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, 27 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]