



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12539.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 23 de mayo 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 FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ARBITEL 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: La reclamante refiere que en 2023 contrató el suministro de gas con [REDACTED] (Tarifa de último recurso). Cuando realizó el alta le aconsejaron contratar el pack tranquilidad, diciéndole que incluía todas las revisiones así como algunas reparaciones (desplazamiento y mano de obra). Contrató dicho servicio porque consideró que de este modo tendría cubiertas las revisiones de la caldera. Desde entonces paga 15 euros mensuales por este concepto. Recordando que en 2024 tenía que hacer la revisión obligatoria llamó a [REDACTED] y la solicitó. En junio, un técnico viene a su casa y realizó la revisión. La reclamante refiere que en el mes de agosto recibe un email de su distribuidora [REDACTED] recordando que tenía que hacer la revisión obligatoria y que, en caso de haberla hecho, la empresa tendría que enviar certificado a una dirección que aportaban en la carta. Llama a [REDACTED] y le dijeron que no podían hacer eso, que si quería enviara el justificante que me había dado el técnico. Contactó con [REDACTED] y me dijeron que la empresa tenía que enviar certificado, tal y como ponía en la carta y que ellos debían conocer el procedimiento. Vuelve a llamar a [REDACTED] y también a escribirles por correo y le volvieron a denegar el envío del certificado, incluso me aseguraron que la revisión que me habían hecho no era "oficial" por lo que no había nada que enviar.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Deseo que envíen el certificado que pide la distribuidora (NEDGIA) de la revisión realizada o que me devuelvan el importe pagado en estos meses (Cuantía reclamada en caso de que no realicen el trámite requerido por la distribuidora que me exima de volver a realizar la revisión que supuestamente han realizado ellos)".

En su escrito de 02 de marzo 2025: refiere: "Que el reclamado no ha contestado al verdadero problema del asunto, ya que no se me entregó el certificado de la inspección realizada ni se quiso llevar el trámite que exigía la distribuidora, tal y como se me había indicado por esta última que

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

debían hacer. que se había solicitado por distintas vías dicho certificado o similar y que se me indicó que la inspección realizada no se podía certificar. Que, por tanto, el pack que ofrecen no tiene ninguna validez, ya que la inspección realizada carece de validez y de utilidad. además, en el contrato y en el punto mencionado en la respuesta del reclamado no indica en ninguna parte lo que se afirma (que no incluye la inspección obligatoria) y que por tanto está afirmando algo que no pone explícitamente en el contrato. por otro lado, los comerciales indican al ofrecer dicho pack que incluyen todas las revisiones necesarias. solicita que se me devuelva el importe total pagado durante el tiempo que tuve contratado el pack tranquilidad, pues no se cubrieron los servicios que según el contrato".

En su escrito 27 de marzo de 2025 refiere: "Curenergia se negó a enviarme certificado de la inspección realizada, que era lo que solicitaba [REDACTED] para no tener que volver a realizar. Adjunto documento de la inspección y también el justificante de la realizada por [REDACTED]".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 14 de febrero de 2025 fechas refiere: "En contestación a su escrito con fecha 14/01/2025 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por Dña. [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en C/ [REDACTED] - MADRID, les informamos de lo siguiente. Tal y como se indicaba en el anterior escrito, se dio traslado al Servicio Técnico responsable para que aportase el detalle de las actuaciones realizadas. En este sentido, han indicado que la revisión efectuada el 14/05/2024, no era la revisión de la inspección obligatoria marcada por industria, sino que era una visita de mantenimiento independiente a la misma. Por este motivo, Dña. [REDACTED] tiene que efectuarla con la empresa que corresponda, ya que la visita realizada no es compatible ni equivalente a la de la distribuidora. A continuación, se detallan las condiciones recogidas en el Pack Tranquilidad contratado por Dña. [REDACTED] donde se puede comprobar, en el apartado 1.1.1.- Tranquilidad Revisión Gas, que la Inspección Obligatoria no se encuentra incluida: 1.1.- ALCANCE 1.1.1.- Tranquilidad Revisión Gas: Incluye una visita de diagnóstico y mantenimiento con periodicidad bienal. En el caso de contratar el servicio Tranquilidad Revisión Gas dentro del Pack Tranquilidad Gas, la periodicidad de la visita será anual. La visita tendrá el siguiente alcance: a) Instalación receptora individual de gas, realizando las siguientes operaciones: prueba de estanqueidad, comprobación de presiones, revisión de la ventilación del local, anclajes, distancias con otras conducciones, golpes, conexiones flexibles y defectos de las tuberías vistas. b) Aparatos de gas de potencia menor de 70 kW: calentadores de agua, calderas y aparatos domésticos de cocción, excepto cocinas vitrocerámicas de gas; realizando las siguientes operaciones, según la necesidad determinada por el tipo de aparato: verificación de su funcionamiento con puesta en marcha, comprobación de estanqueidad, análisis de los productos de la combustión y medición del CO en ambiente. c) Circuito hidráulico de calefacción: revisión del circuito visto, comprobando estanqueidad, verificando llaves, purgadores y detentores y purgando radiadores si fuera necesario. Se adjunta copia del contrato firmado como Anexo 1, para que sirva a los efectos oportunos. Por lo expuesto anteriormente, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación, dado que la actuación de los Servicios Técnicos de Mantenimiento de Gas de [REDACTED] ha sido la correcta, puesto que se ha realizado la visita que le corresponde por contrato. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral.

En su escrito de 16 de abril 2025 refiere: "En contestación a su escrito con fecha 10/04/2025 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por Dña. [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en [REDACTED], les informamos de lo siguiente. El 14/02/2025 se dio



Comunidad de Madrid

contestación a la reclamación previa del presente expediente 21-ARBC112539-5-2024. Se adjunta copia de dicho escrito como Anexo 1, para que sirva a los efectos oportunos. Tal y como se indicaba en el anterior escrito, el Servicio Técnico responsable ha indicado que la revisión efectuada el 14/05/2024, no era la revisión de la inspección obligatoria marcada por industria, sino que era una visita de mantenimiento independiente a la misma. Por este motivo, Dña. [REDACTED] tiene que efectuarla con la empresa que corresponda, ya que la visita realizada no es compatible ni equivalente a la de la distribuidora. Se adjunta copia del ticket de visita del 14/05/2024 como Anexo 2. Por lo expuesto anteriormente, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación, dado que la actuación de los Servicios Técnicos de Mantenimiento de Gas de [REDACTED], ha sido la correcta, puesto que se ha realizado la visita que le corresponde por contrato. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral.

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

1º La mercantil refiere: "no era la revisión de la inspección obligatoria marcada por industria, sino que era una visita de mantenimiento independiente a la misma".

2º La reclamante refiere: *no se me entregó el certificado de la inspección realizada ni se quiso llevar el trámite que exigía la distribuidora, tal y como se me había indicado por esta última que debían hacer. que se había solicitado por distintas vías dicho certificado o similar y que se me indicó que la inspección realizada no se podía certificar. Que, por tanto, el pack que ofrecen no tiene ninguna validez, ya que la inspección realizada carece de validez y de utilidad. además, en el contrato y en el punto mencionado en la respuesta del reclamado no indica en ninguna parte lo que se afirma (que no incluye la inspección obligatoria) y que por tanto está afirmando algo que no pone explícitamente en el contrato. por otro lado, los comerciales indican al ofrecer dicho pack que incluyen todas las revisiones necesarias.*

La fecha de inicio queda condicionada a la existencia de un contrato de acceso con la distribuidora y a la actuación sobre las instalaciones cuando esto fuera necesario, será la del primer día del periodo de lectura establecido y que se indicará en la primera factura.

El Contrato se podrá prorrogar por anualidades sucesivas de acuerdo con las Condiciones Generales.

CONDICIONES PARTICULARES PACK TRANQUILIDAD GAS

El Pack Tranquilidad Gas incluye los siguientes servicios independientes descritos en las Condiciones Específicas:

1. Tranquilidad Revisión Gas: visita de diagnóstico y mantenimiento bienal.
2. Tranquilidad Averías Gas: reparación de defectos o averías.

Ejemplar para el cliente



2

1073706553100000

Al contratar el Pack Tranquilidad Gas, la visita de diagnóstico y mantenimiento incluida en el servicio Tranquilidad Revisión Gas pasará a tener una periodicidad anual.

La duración del Pack Tranquilidad Gas será de un (1) año, prorrogable automáticamente por periodos anuales consecutivos salvo que CLIENTE comunique lo contrario con quince (15) días de antelación a la finalización de cada periodo.

El cliente podrá dar de baja en cualquier momento el servicio Pack Tranquilidad Gas o cualquiera de los dos servicios que lo integran (Tranquilidad Revisión Gas y Tranquilidad Averías Gas) sin que conlleve penalización. La baja será efectiva el día que se notifique fehacientemente por el cliente.

La resolución del contrato de suministro de gas natural con CURENERGÍA implicará necesariamente la baja del Pack Tranquilidad Gas.

¡Precio mensual: 8,95€ (IVA NO INCLUIDO). Este precio se actualizará automáticamente el 1 de enero de cada año en que el contrato esté vigente, con la variación correspondiente al IPC (1)

(1) IPC: Valor acumulado real del periodo de noviembre a noviembre del año anterior a la aplicación de la variación del índice de

3º En el contrato aportado, no consta que la revisión que se realice sea oficial.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante quedando acreditado que lo ofertado por la mercantil y contratado es el servicio prestado al reclamante, y entre ello, no está la revisión oficial.



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 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.

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, 23 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]