

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00183.5/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 10 de julio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro Y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los siguientes **HECHOS:**

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

EXPOSICIÓN DE LOS HECHOS

Tras realizar una reforma en nuestra vivienda de Madrid, durante el año 2022, hemos querido reanudar el suministro de gas y nos hemos encontrado con grandes dificultades, que paso a relatar.

El día 19/09/2022 solicitamos por primera vez a nuestra comercializadora de gas ([REDACTED], del [REDACTED]) la reapertura del suministro (desconozco por qué se generaron dos solicitudes: [REDACTED] y [REDACTED]).

Por error mío, indiqué que la solicitud era "sin certificado" y el día 23 llamé para intentar modificar la petición y aportar el certificado que me había proporcionado la empresa instaladora. Creo recordar que me dijeron que lo aportara por correo electrónico. Pero cuando volví a contactar el día 26, me informaron de que no era posible modificar la solicitud y procedieron a crear una nueva ([REDACTED]). A partir de ahí, yo debía esperar a que un técnico de la distribuidora se pusiera en contacto conmigo para venir a revisar la instalación. Como esto no ocurría, llamé en varias ocasiones a la distribuidora ([REDACTED], también del grupo [REDACTED]): en las primeras llamadas me informaban de que no habían recibido la solicitud, aunque desde la comercializadora me aseguraban que estaba cursada con fecha 26/09/2022. Creo que recordar que el 28 o 29 de septiembre [REDACTED] ya me decía haber recibido la solicitud y haber procedido a dar la orden de que un técnico visitara mi vivienda lo antes posible. Unos días después me dieron la primera cita, para el 5 de octubre. Sin embargo, el día previo me avisaron para retrasarla al día 6.

El día 6 de octubre un técnico ([REDACTED]) visitó la vivienda y, pese a que un instalador autorizado ([REDACTED]) había certificado que la instalación cumplía con todas las disposiciones y normativas de la legislación vigente, encontró defectos en la instalación y emitió un informe desfavorable.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

El día 7 de octubre, tras corregir las deficiencias de la instalación, solicité una nueva visita de inspección a [REDACTED]. Me dijeron que el técnico se pondría en contacto conmigo. Sin embargo, ante nuestra urgente necesidad de recuperar el suministro de gas, al no haber recibido ninguna llamada el 10 de octubre volví a llamar a [REDACTED] y esta vez me dijeron que la distribuidora no envía de nuevo a un técnico si no reciben una nueva solicitud por parte de la comercializadora, así que procedí a contactar de nuevo con la comercializadora, quien generó una nueva solicitud ([REDACTED]).

Los días 11 y 13 de octubre realicé múltiples llamadas a [REDACTED], que aseguraba no haber recibido todavía la solicitud, y a la [REDACTED], que aseguraba haberla enviado correctamente el día 10. Durante la mañana del día 13 de octubre de 2022 contacté de nuevo con la comercializadora, que una vez más me confirmó que la solicitud estaba correctamente cursada el día 10, y con la distribuidora, que negaba haberla recibido y me solicitó el código de la solicitud, de nuevo con la comercializadora, que me proporcionó el código correspondiente, y de nuevo con la distribuidora, en la que la persona que me atendió ([REDACTED]) me informó de que ese código no era necesario, y no les servía para nada puesto que la solicitud seguían sin aparecer en su sistema.

Quise entonces poner una reclamación, pero el Sr. [REDACTED] me negó reiteradamente ese derecho. En la comercializadora sí aceptaron, tras mucho insistir, cursar mi reclamación acerca de los retrasos por vía telefónica, con número [REDACTED], pero cuyo contenido concreto ignoro.

Los tiempos de espera para dichas llamadas fueron absolutamente escandalosos, y me llamó la atención que siempre fui atendida, con más o menos retraso, cuando indicaba que el motivo de mi llamada era la solicitud de reapertura del suministro, pero no conseguí que nadie atendiera mi llamada cuando indicaba que el motivo era cursar una reclamación, aunque me mantuve a la espera 54 minutos en mi primera llamada, 25 minutos en mi segunda llamada y de nuevo 25 minutos en mi tercera llamada.

También realicé ese mismo día varias llamadas al Servicio de Atención al Cliente de la comercializadora, a los números de teléfono [REDACTED] y [REDACTED] donde, tras hacerme dar todos mis datos al sistema automático de respuesta, me cortaban la llamada sin que nadie me atendiera.

Por otro lado, contacté con OCU (Organización de Consumidores y Usuarios), organización de la que soy socia, para solicitar su mediación y enviaron sendas reclamaciones en mi nombre, que adjunto, a [REDACTED] ([REDACTED] (código [REDACTED]) y a [REDACTED] (petición [REDACTED]) que me ha enviado un acuse de recibo por correo electrónico.

También la persona atendió mi llamada esa mañana en la comercializadora ([REDACTED] [REDACTED]) cursó una notificación adicional para que desde el Área de Reclamaciones de mercado regulado se pusieran en contacto con la distribuidora e intentaran resolver el problema de comunicación entre la comercializadora y la distribuidora.

El día 18 de octubre, cuando llamé a la distribuidora, ya habían recibido la solicitud y me facilitaron una cita con el técnico para el día 21. Inexplicablemente, al día siguiente recibí una llamada de la comercializadora, anunciándome que ya habían cursado mi solicitud de reapertura y que podría ponerme en contacto con la distribuidora a partir de 48 horas después para solicitar la visita del técnico a mi domicilio. Me facilitaron el siguiente número para dicha operación: [REDACTED].

El 21/10/2022 un técnico de [REDACTED] visitó finalmente la vivienda y autorizó la reapertura del suministro, 32 días después de nuestra solicitud inicial (adjunto el parte de trabajo).

VALORACIÓN DE LOS HECHOS Y SOLICITUD DE COMPENSACIÓN:

En relación a los hechos anteriormente expuesto, denunció:

- Demoras excesivas en la atención telefónica al cliente.
- Demoras excesivas en la comunicación entre la comercializadora y la distribuidora, pese a pertenecer al mismo grupo empresarial. Los recursos informáticos disponibles hoy en día permiten la notificación inmediata de una solicitud de una empresa a otra, y por ello

Comunidad de Madrid

resulta intolerable un retraso de varios días en cada notificación. Igualmente la distribuidora debería disponer de una plantilla de técnicos mayor para poder atender las inspecciones en un plazo de 24-48 horas desde que recibe la solicitud, al tratarse de un servicio básico.

- Informaciones e instrucciones contradictorias por parte tanto de la distribuidora como de la comercializadora.
- Descoordinación entre ambas empresas: un día después de que la distribuidora me hubiera facilitado una cita con el técnico, la comercializadora se puso en contacto conmigo para decirme que en los próximos días podría llamar a la distribuidora y solicitar dicha cita.
- Burocracia innecesaria: si la visita del técnico encuentra deficiencias, ¿para qué se necesita una nueva solicitud de la comercializadora para realizar una nueva inspección? No sería tan grave si ese paso no hubiera supuesto una demora de 14 días en el proceso.
- Denegación al consumidor de su derecho a interponer una reclamación.
- Todo ello agravado por tratarse de un servicio básico para la habitabilidad de una vivienda.

Por todo ello SOLICITO a [REDACTED], adherida al sistema arbitral de consumo, así como a la distribuidora [REDACTED], perteneciente al mismo grupo empresarial, una indemnización correspondiente a todos los gastos generados desde el 19 de septiembre hasta la reapertura del suministro, incluido el coste del servicio técnico de inspección y los trámites de reapertura, así como una indemnización de 900 euros por daños morales.

- Por habernos privado del suministro de gas en la vivienda durante 32 días, afectando de forma significativa a la habitabilidad de la vivienda.
- Por el tiempo invertido en llamadas telefónicas a la comercializadora (al menos 154 minutos, según los registros de mi teléfono móvil desde el 28 de septiembre) y a la distribuidora (47 minutos desde el 7 de octubre). El tiempo fue claramente superior, pero no conservo registros anteriores a esas fechas.
- Por el estrés generado por la impotencia y el desamparo al comprobar reiteradamente que el personal de la comercializadora y de la distribuidora no sabían resolver la situación, pero que no iban a hacer nada al respecto. Su respuesta siempre era "hay que esperar".

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación de la Sra. [REDACTED], en que reclama el retraso en la reapertura del suministro de gas de su vivienda situada en calle [REDACTED]. Indica que solicitó la reapertura por primera vez el 19/9/2022 y la reapertura no se hizo efectiva hasta el 21/10/2022, después de múltiples llamadas por su parte.

Solicita una indemnización correspondiente a todos los gastos generados desde el 19/9/2022 hasta la reapertura del suministro, incluido el coste del servicio técnico de inspección y los trámites de reapertura, así como una indemnización de 900 € por daños morales.

Tras recibir la solicitud de reapertura del suministro de gas de la vivienda de referencia por parte de la Sra. [REDACTED], desde [REDACTED], trasladamos a [REDACTED] (en adelante "**la distribuidora**") en varias ocasiones la petición de reapertura de suministro:

- El 23/9/2022 solicitamos la reapertura de suministro de gas sin certificado.
- El 28/9/2022 trasladamos a la distribuidora una nueva solicitud de reapertura de suministro de gas con certificado, a petición de la cliente.
- El 9/10/2022 remitimos una tercera solicitud de reapertura del suministro de gas con certificado.

La cliente contacta en diversas ocasiones con la compañía reclamando la demora en la reapertura del suministro y desde la comercializadora le informamos de que su solicitud está enviada a la distribuidora y en curso. Asimismo, le facilitamos el teléfono de la

Comunidad de Madrid

distribuidora para que se informe del estado de la solicitud y concierte cita con el servicio técnico si es necesario.

El 21/10/2022 el suministro de gas queda de nuevo activo, según información de la distribuidora.

El 27/10/2022 recibimos la reclamación de la Sra. [REDACTED] a través de la OCU por la demora en la reapertura del suministro de gas.

Desde [REDACTED] contactamos con la distribuidora y nos informan de los motivos que generaron la demora en la reapertura de la IRI de la vivienda de referencia. Nos indican que la primera visita generada el 7/10/2022 el contador era poco accesible, por el marco de la ventana la cual dificultaba su verificación y cambio de equipo, por lo que se debían subsanar las incidencias informadas. Una vez subsanadas por la cliente las incidencias antes mencionadas, el 21/10/2022 se generó cambio de contador, quedando instalado un nuevo equipo de medida y el suministro activo.

Tras la recepción del presente expediente hemos revisado las gestiones realizadas por [REDACTED] en relación con la reclamación de la Sra. [REDACTED], y hemos comprobado que la comercializadora ha actuado conforme a las competencias que se le otorgan, trasladando a la distribuidora las solicitudes de reapertura del suministro de gas de la vivienda de referencia, y hemos verificado que el retraso en la reapertura del suministro de gas se debe a causas ajenas a [REDACTED].

Queremos trasladar a la Sra. [REDACTED] nuestras disculpas por las molestias que esta situación haya podido ocasionarle, pero entendemos que retraso en la reapertura del suministro de gas se debe a causas ajenas a la comercializadora, por lo que no podemos atender su petición de indemnización”.

3. Para el Colegio arbitral son HECHOS PROBADOS:

- En la cláusula segunda de las condiciones generales del contrato, figura con respecto a la entrada en vigor (párrafo 2º) que: El contrato de suministro de gas entrará en vigor cuando se active el acceso a las redes de la empresa distribuidora de que se trate, que se realizará dentro del plazo previsto en la legislación vigente y se haya procedido a la correcta grabación y validación de los contratos por parte de [REDACTED]. Transcurrido el primer año de vigencia del contrato, cualquiera de las partes podrá denunciarlo con un preaviso de dos meses, sin necesidad de esperar a la fecha de su vencimiento.

- Se presenta factura de 26/10/22 por importe de 3,49 euros, del 4 al 21 de octubre de 2022, importe 3,49 euros.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

La consumidora centra su pretensión en la solicitud de una indemnización correspondiente a todos los gastos generados desde el 19 de septiembre hasta la reapertura del suministro, incluido el coste del servicio técnico de inspección y los trámites de reapertura, así como una indemnización de 900 euros por daños morales.

Ciertamente un período de 32 días entre la solicitud de suministro y el inicio del suministro es un plazo excesivo, porque se trata de un suministro básico de la vivienda, sin el que ésta no es habitable. Pero hay que analizar las circunstancias y hechos que concurren.

1º Se produce una demora por cursar dos solicitudes de alta, una sin certificado de instalación y otra con él. Dado que es la consumidora la que inicia la solicitud, y lo hace sin contar en ese momento con el certificado, ese retraso inicial no puede imputarse ni a la comercializadora ni a la distribuidora (por las sucesivas solicitudes de 19, 23 y 26 de

Comunidad de Madrid

septiembre).

2º El enganche o acceso al suministro de gas, es una competencia de la distribuidora, [REDACTED], no de la comercializadora, que sólo puede dar traslado de la solicitud. Ello nos lleva a analizar por separado la actuación de la comercializadora ([REDACTED]) y de la distribuidora.

3º Debemos analizar también el motivo del retraso en el enganche, para dirimir si es imputable o no a las dos empresas implicadas.

SEGUNDA:

La Ley del Sector de Hidrocarburos dispone entre las obligaciones de los distribuidores de gas natural (art. 74.1.o) que debe realizar las pruebas previas al suministro que se definan reglamentariamente. La normativa reglamentaria aplicable es el RD 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. En el mencionado RD, se indica en su artículo 10.2.d que las empresas distribuidoras tienen derecho a: "Exigir que las instalaciones conectadas a las de su propiedad reúnan las condiciones técnicas establecidas y sean utilizadas de forma adecuada". Al mismo tiempo, figura entre sus obligaciones, en el art. 10.3, apartado ñ) que deben: "Realizar las pruebas previas al inicio del suministro de los consumidores conectados a sus redes en el caso de nuevas instalaciones y en el de modificaciones o ampliaciones de las mismas que se definan reglamentariamente".

Por lo tanto, y en cumplimiento de esta obligación de efectuar las pruebas previas al inicio del suministro (en el caso que nos ocupa, por modificación de la instalación tras la obra acometida), [REDACTED] tenía que realizar una inspección de la instalación de la vivienda antes de que se pueda reiniciar el suministro.

No figura plazo alguno en la normativa para realizar esta inspección previa al suministro. Se indica un plazo para el cambio de comercializador (que no puede superar las tres semanas, tal como exige el art. 74.1.t Ley Sector Hidrocarburos), y no se trata de una actuación de urgencia, para lo que debe existir un sistema operativo que asegure la atención permanente (en virtud de lo dispuesto en el art. 74.1 n. de la mencionada Ley). La primera visita de un técnico se realiza el 6 de octubre. El problema deriva de que el técnico detecta defectos de instalación, por lo que emite un informe desfavorable, y es necesario adecuar la instalación.

Tal como explica la reclamada, "el contador era poco accesible, por el marco de la ventana la cual dificultaba su verificación y cambio de equipo, por lo que se debían subsanar las incidencias informadas". Una vez subsanadas por la clienta, "el 21/10/2022 se generó cambio de contador, quedando instalado un nuevo equipo de medida y el suministro activo".

Si no se hubieran detectado deficiencias o defectos, el técnico de [REDACTED] habría validado la instalación y se habría activado el servicio ese mismo día. En el informe de la inspección se indica como defectos: fuga de gas, ubicación de contadores en lugar no conforme con el reglamento, y deficiencias apreciables en los conductos de evacuación de productos de combustión. La consumidora no puede pretender que, por una deficiencia de la instalación realizada por otro técnico independiente (el emisor del certificado de instalación) responda la empresa distribuidora que es totalmente ajena al instalador.

TERCERA:

La comercializadora es la encargada de transmitir a la distribuidora las solicitudes de acceso, o enganche a la red distribuidora para que pueda iniciarse el suministro de gas. Y en las distintas ocasiones en que la consumidora quiso iniciar la solicitud, la [REDACTED] de [REDACTED] dio traslado a la distribuidora. Se presenta prueba de dichos traslados.

Por mucho que sean empresas del mismo grupo en este caso, son independientes, y cada una debe seguir sus propios trámites. El retraso vino en parte ocasionado por la

Comunidad de Madrid

iniciación de la solicitud antes de contar con el certificado de instalación, y en segundo lugar porque la instalación se consideró defectuosa, debiendo subsanarse las incidencias observadas por el técnico de la distribuidora en la inspección realizada.

CUARTA:

La consumidora solicita indemnización por “todos los gastos generados desde el 19 de septiembre hasta la reapertura del suministro, incluido el coste del servicio técnico de inspección y los trámites de reapertura”, pero no ha presentado prueba alguna de los gastos que le ha ocasionado. En cuanto al coste del servicio técnico de inspección, los dos informes indican como precio “a facturar 0 €”, y en el escrito de respuesta de [REDACTED] aportado al expediente se indica que “no se le ha facturado al cliente ningún importe en concepto de reapertura”.

QUINTA:

La consumidora se queja de la falta de atención y de los impedimentos para poder poner una reclamación en el servicio de atención al cliente de las empresas, pero ello, aunque deba ser mejorado, no es una materia disponible que entre en el ámbito del arbitraje de consumo, por lo que el Colegio no puede pronunciarse sobre ello.

SEXTA:

El Colegio arbitral entiende la desesperación de la consumidora y la prisa por obtener el reinicio del suministro, pero ciertamente, aunque las empresas han actuado con “tiempos pausados”, no puede imputárseles una negligencia en su actuación que permitiese fundamentar una indemnización, (cuyo importe, en relación con el daño patrimonial tampoco se ha probado).

En cuanto al daño moral, dado que no se ha probado negligencia en la actuación de las empresas, no cabe entender que se ha generado un daño que deba ser indemnizado en aplicación del art. 1101 CC.

Todas las argumentaciones realizadas llevan a este Colegio Arbitral a considerar, en Derecho, que DEBE DESESTIMARSE la pretensión indemnizatoria de la consumidora.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad la **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, relativa a la indemnización por el retraso sufrido en el reinicio del suministro de gas desde la primera solicitud efectuada por la consumidora.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de



Comunidad de Madrid

corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar señalado al principio.

Madrid, 15 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL