



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

LAUDO ARBITRAL

Exp. JAC 821/2022

En Palma, a día 23 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por:

- PRESIDENTE:** Sr. Andreu Serra Amorós, propuesto por la administración.
- VOCALES:** Sr. Alfonso Rodríguez Sánchez, propuesto por las asociaciones de consumidores.
- Sr. Pere Llinàs García, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES:

- Reclamante:** Sr. XXXXXXXXXXXX, con DNI XXXXXXXXXXX.
- Reclamada:** Naturgy Iberia, SA, con NIF A08431090, que comparece mediante escritos de alegaciones de fecha 12 de agosto y 21 de noviembre de 2022.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta, en síntesis, que a finales de noviembre de 2021 recibió por teléfono una oferta de Naturgy, que rechazó.

Que el 2 de marzo de 2022 recibió la primera factura y la visita en su domicilio de personal para hacer una revisión.

Que entre el 2 y el 14 de marzo de 2022 intentó solucionar esta estafa telefónicamente sin éxito, y el 14 de marzo de 2022 remitió a la empresa un correo electrónico, que transcribe y del cual adjunta copia.

Que el 16 de marzo de 2022 y a través de la app de Naturgy interpuso de nuevo la reclamación y jamás recibió contestación.

Que el 22 de marzo de 2022 se generó la segunda factura sobre la que volvió a reclamar. Que le llegó la carta de impago de la primera (que no se pagó, ya que el banco no tiene orden de domiciliación ni Naturgy ningún contrato firmado por él) y llamó para ver qué sucedía con su reclamación. Que le comentaron que no se preocupara, que le contestarían.

Que el 5 de abril de 2022 reclamó nuevamente a través de la app y observó que la empresa iba gestionando sus reclamaciones pero nadie le contestaba. Que contactó telefónicamente con la empresa y la respuesta siempre era que se trabajaba en la reclamación. Que también le dijeron que no se preocupara por los recibos pendientes, ya que se emitirían nuevas facturas y no le cortarían el suministro. Que



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

según sus comentarios debían encontrar la grabación en la que se demostraba su consentimiento.

Que el 20 de abril de 2022 le remitieron una carta certificada advirtiéndole que, de no pagar en dos meses, le cortarían el suministro.

PRETENSIONES:

Que se restituya su situación contractual con Endesa (gas y electricidad), cancelando los tres contratos que tiene con Naturgy y la eliminación de los cargos relacionados con los servicios no contratados.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

Por su parte, la empresa alega, en síntesis, que el 15 de noviembre de 2021 se realizó el cambio de comercializadora a Naturgy de los suministros de gas y electricidad, así como la contratación de "ServiGas Complet con Calefacción" y "SVE Xpress". Que adjunta una copia de contrato junto con el certificado AVIVA que certifica que el cliente recibió un SMS a su número de teléfono XXXXX, que accedió al link de dicho mensaje, y que confirmó la contratación.

Que tras recibir una reclamación del Sr. XXXXX en la que solicitaba la baja de los servicios de mantenimiento, el 21 de abril de 2022 tramitaron la baja del servicio de mantenimiento "SVE Xpress". Que la baja del servicio "ServiGas Complet con Calefacción" se realizó a futura renovación, ya que se hizo uso del servicio el pasado 2 de marzo de 2022.

Que siguen activos los suministros de gas y electricidad, y que en caso de que el cliente desee contratar con su anterior comercializadora, deberá contactar con la misma.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, el Colegio Arbitral, por UNANIMIDAD, emite el siguiente pronunciamiento:

De conformidad con la documentación que consta en el expediente, Aviva Voice Systems & Services, SL, interviniendo como tercero de confianza, certifica que la entidad con NIF A08431090 (Naturgy Iberia, SA) generó el link <https://info.naturgy.es/lgai7-hu> para el número de móvil XXXXX.

Afirma que, según sus registros, a las 12.04 horas de día 15 de noviembre de 2021, se accedió a esta página, siendo firmada desde la dirección IP 87.125.39.224 introduciendo una clave temporal enviada al número de móvil XXXXX.

Añade que a las 12.04 horas de día 15 de noviembre de 2021 se remitió un SMS al número XXXXX con remitente "Naturgy" con el siguiente texto: "JOSE JAIME, Gracias



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

por confiar en Naturgy! Revisa tu contrato. Accede a: <https://info.naturgy.es/lgai7-hu>".

En este sentido, se constata que el número de teléfono XXXXX al que fue enviada la clave para la firma del contrato coincide con el señalado por el reclamante en su solicitud de arbitraje.

Por consiguiente, y de acuerdo con lo expuesto, el Colegio Arbitral considera que queda acreditada la contratación de los servicios, por lo que debe DESESTIMARSE la pretensión.

Notifíquese a las partes el 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 las Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los dos meses siguientes a 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el laudo el presidente, en nombre del Colegio Arbitral.

Palma, 23 de noviembre de 2022

El presidente del Colegio Arbitral

Andreu Serra Amorós