



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 740/2022

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, a quien representa en esta audiencia Dña. XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Naturgy Iberia S.A., que comparece a la audiencia mediante escrito de alegaciones de fecha 27 de Octubre de 2022, en el que se reitera en el escrito de alegaciones que ya presentó ante este organismo el pasado 27 de Julio de 2022.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante manifiesta que en noviembre de 2021 recibió una llamada en la que le dicen que le llaman de su compañía eléctrica GESA y que le van a hacer unos descuentos y que necesitan de nuevo sus datos. Le dicen que van a grabar la conversación y dicen el nombre Naturgy, le interrumpe y le dice que no es su compañía, el comercial le dice que sí lo es y comienza a hablar muy rápido, le pide el número de cuenta bancaria y finaliza la conversación.

Se queda intranquila y llama a su compañía GESA quien le dice que ahora está de alta en Naturgy Iberia SA, la reclamante le explica lo ocurrido y le dice que la vuelva a dar de alta en GESA, así lo hace y le indica que si recibe un mensaje de Naturgy con un link no lo abra y que no se preocupe.

En enero recibe una llamada de Naturgy reclamándole un recibió devuelto y les explica lo que ocurrió y que se ocupen de que su personal no vaya engañando. Desde Enero estoy recibiendo presiones para que pague 221,85€ que no me corresponde porque no he llegado a ser cliente suyo y sufrí un engaño que pude arreglar con GESA, en Naturgy si estuve no fue más de 30 minutos.

PRETENSIONES:

1. Solicita la anulación que me reclama Naturgy de 221,85€, ya que considero que no he sido cliente de esta empresa de forma voluntaria, he sido engañada.
2. Solicita que anulen esta deuda y la den de baja de la lista de deudores ASNEF.

Por su parte, la empresa en su escrito de alegaciones manifiesta que rechaza el arbitraje por no contar reclamación previa.

Ahora bien, esta Ábitro hace constar que se va a continuar con el arbitraje porque en el momento en que se citó a la reclamada para audiencia sí había habido reclamación previa y había transcurrido el plazo de 30 días desde que se presentó, en concreto, el día 12 de Agosto de 2022 la representante del reclamante contactó mediante correo electrónico con el servicio de atención al cliente de Naturgy siendo el asunto *Reclamación por un recibo no correspondiente*, donde exponía todo lo sucedido, y la reclamada le contestó el 17 de Agosto de 2022 con el siguiente texto:

Buenas tardes, Irene.

Lamentamos la ocasión, se han anulado las facturas por los mantenimientos incorrectos contratados, y unicamente tiene que abonar el periodo en el que si fue cliente de nuestra compañía por importe de 26,28, te llegará la factura rectificada.

Se inicia la audiencia y la reclamante se reitera en los motivos de la reclamación y en sus pretensiones, y añade que el pasado jueves, 27 de octubre de 2022, recibió una llamada de Naturgy en la que le dijeron que le anulaban la deuda.

Tras lo cual el Ábitro Único se pronuncia emitiendo el siguiente:

LAUDO: Vista la documentación que consta en el expediente, leído el escrito de alegaciones remitido por la reclamada y oída la parte reclamante, esta Ábitro considera:

- . Que no caben las alegaciones de la empresa respecto a la falta de reclamación previa, puesto que se ha acreditado que sí la hubo, es más, hubo respuesta a esa reclamación y no satisfizo a la reclamante.
- . Que la reclamada habiendo podido participar en la audiencia arbitral presentando nuevo escrito de alegaciones no lo ha hecho.
- . Que la reclamada ha tenido la posibilidad de demostrar mediante la aportación de pruebas que efectivamente la parte reclamante aceptó un contrato y no lo ha hecho.

Por ello, tras lo expuesto, esta árbitro resuelve ESTIMAR las pretensiones de la reclamante en el sentido que Naturgy debe anular cualquier deuda que pudiera existir a nombre de la reclamante por los motivos del supuesto cambio de contrato.

Asimismo, la reclamada deberá realizar las gestiones oportunas para dar de baja, de la manera más rápida posible, los datos de la reclamante de cualquiera de los registros de solvencia patrimonial y crediticia en que hubiera podido inscribirlos.

El plazo para el cumplimiento del contenido del presente laudo será el de DIEZ días a contar desde el día siguiente al de la notificación del mismo.

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, 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 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.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 2 de noviembre de 2022

LA ÁRBITRO

Beatriz de Juan García