



LAUDO ARBITRAL

Expte. Núm. 540 / 2024

PARTES:

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Naturgy Iberia, SA.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Según consta en el expediente referenciado, la parte reclamante manifiesta que, como titular de un contrato de luz con Naturgy "se me están cobrando dos veces dos recibos. El día 3 de julio pagué 178,67€ y estoy sin luz desde el día 3 de julio". "El día 3 de julio pagué dos facturas de la luz de 178,67€ y esas facturas las tengo pagadas". Así mismo comunica que "me cortan la luz y no me mandan ningún aviso de corte". "Desde el 3 de julio estoy en contacto con Naturgy...hoy estamos a 5 de julio 2024 y sigo sin luz en mi domicilio", indicando como consecuencia "la comida de la nevera la he tenido que tirar toda". Por otra parte, por medio de escrito de fecha 08/10/2024, la reclamante aporta comunicado fechado a 24/09/2024, en el que la reclamada comunica " Recuerde, que la baja de sus contratos no implica que la deuda, de 100,81€ se haya cancelado".

PRETENSIONES:

La reclamante solicita la devolución de los 178,67€ , que según manifiesta pagó el día 3 de julio de 2024, y que se corresponden a dos facturas que ya tenía pagadas, según indica en su solicitud. Por otra parte, también solicita que le paguen el importe de un ticket de la compra que realizó el día 25/06/2024 ya que, según manifiesta, al quedarse sin luz, tuvo que tirar la comida que tenía en la nevera.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA RECLAMADA:

La empresa reclamada, en alegaciones de fecha 29 de julio de 2024, comunica que, en relación al cobro de facturas duplicadas, "hemos comprobado que las facturas duplicadas que reclama, la FE24321456844XXX del 12/2/2024 por importe de 92,26€ y la FE24321460563XXX del 13/03/2024 e importe de 86,41€ fueron devueltas, por ese motivo al cliente le consta que las pagó en más de una ocasión. No obstante, si cobramos las facturas y son devueltas no se trata de facturas duplicadas". Ante esta afirmación, la reclamada no aporta ninguna prueba que demuestre dicha afirmación y que acredite que dichos recibos fueron devueltos.



Así mismo, la reclamada también indica que "en relación al corte de suministro del 2/07/2024 fue solicitado a la distribuidora por impago de la factura FE24321454028XXX del 17/1/2024 el importe de 92,83€. Enviamos cartas de aviso de deuda en tres ocasiones y finalmente ante el impago procedimos a solicitar el corte del suministro".

"El 03/07/2024 tras abonar la clienta la deuda solicitamos a la distribuidora el reenganche del suministro. Finalmente, el 16/07/2024 la distribuidora inactiva el suministro por cambio de empresa comercializadora."

La empresa reclamada también manifiesta que adjuntan copia de las cartas de aviso de deuda para que se puedan realizar las comprobaciones oportunas.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas, se formulan las siguientes consideraciones:

En primer lugar, en relación al cobro de facturas duplicadas, se comprueba que la reclamante aporta apunte bancario de fecha 25/03/2024, en el que se comprueba un cargo a favor de Naturgy por importe de 86,41€, importe que se corresponde con el de la factura número FE24321460563XXX de fecha 13/03/2024.

Por lo que respecta a la factura número FE24321456844XXX del 12/2/2024 por importe de 92,26€, la reclamante no ha aportado a este expediente justificante bancario que demuestre el pago de la misma con anterioridad al 03 de julio de 2024, fecha en la cual se comprueba cargo bancario a favor de la reclamada por importe de 178,67€, cantidad resultante de sumar el importe de las dos facturas más arriba indicadas, de fecha 13/03/2024 y 12/02/2024. Por lo tanto, se observa que en relación a la factura núm. FE24321460563XXX de fecha 13/03/2024, con importe de 86,41€ existe una duplicidad de pago por parte de la reclamante.

Por otra parte, en relación al corte de suministro, la reclamada indica en sus alegaciones que se debió al " impago de la factura número FE24321454028XXX del 17/1/2024 e importe de 92,83€ ", indicando que se enviaron cartas de aviso de deuda en tres ocasiones y finalmente ante el impago se procedió a solicitar el corte del suministro". Sin embargo, ante estas afirmaciones, debemos indicar que, una vez revisadas las tres cartas de aviso de deuda que constan en el expediente, únicamente la de fecha 08/03/2024 hace referencia a la factura número FE24321454028XXX del 17/1/2024 e importe de 92,83€, que según indica la reclamada, motiva el corte de suministro, ya que las dos cartas de aviso de deuda posteriores de fecha 27/03/2024 y la de fecha 12/04/2024 hacen referencia a la factura número FE24321456844XXX del 12/2/2024 por importe de 92,26€.



Cabe mencionar que en relación a la factura número FE24321454028XXX del 17/01/2024 por importe de 92,83€, en el expediente consta cargo bancario de fecha 25/03/2024 a favor de la reclamada por importe de 92,83€, con lo cual no se puede afirmar por parte de la reclamada que el impago de esta factura motive el corte de suministro.

Sin embargo, en el expediente no consta acreditado el pago de la factura FE24321456844XXX del 12/2/2024 por importe de 92,26€ con anterioridad al 03/07/2024, fecha en la que la reclamante ingresa a favor la reclamada la cantidad de 178,67€, resultante de la suma de los importes de 92,26€ y 86,41€ y, por lo tanto, no podemos deducir que el pago de la misma se haya duplicado cuando la reclamante ingresa dicha cantidad en fecha 03/07/2024.

En relación a la pretensión que reclama la reclamante derivada del corte de suministro, en el expediente constan correos electrónicos, en los que se comprueba que desde el día 03/07/2024 la reclamante comunica a la reclamada que está sin luz desde el día 03/07/24, con los perjuicios que ello le ocasiona, solicitando la reanudación del servicio por tener todos sus recibos pagados, según manifiesta la misma, pudiendo comprobar que la contestación de la reclamada a fecha 05/07/2024 es que "actualmente se está gestionando tu petición con el código de reclamación R2-31958785XXX y en breve nos pondremos en contacto para darte una respuesta. Así mismo te pedimos disculpas por las molestias ocasionadas".

Debemos tener en cuenta que el art. 52.5 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, establece que "una vez realizado el pago de lo adeudado por el consumidor al que se le ha suspendido el suministro, le será repuesto éste en el plazo de 24 horas".

Por todos estos motivos señalados y vistas las pretensiones formuladas por la persona reclamante se resuelve lo siguiente:

Se ESTIMAN, en parte, las pretensiones formuladas por la persona reclamante. Por lo tanto, en este sentido, en relación a los hechos descritos en esta reclamación, y teniendo en cuenta las pruebas aportadas, la empresa reclamada, en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo, deberá, si no lo hubiera hecho, abonar a la reclamante la cantidad de 86,41€, importe que coincide con el de la factura FE24321460563XXX del 13/03/2024 y que, según se comprueba en la documentación que consta en el expediente, la reclamante pagó en dos ocasiones, como más arriba se ha explicado, concretamente el 25/03/2024 y el 03/07/2024, sin que la empresa reclamada haya aportado prueba alguna de que la reclamante devolviera el recibo.



Por otra parte, en relación a la pretensión derivada del corte de suministro, la reclamada deberá indemnizar a la reclamante, en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo, con la cantidad 83€ correspondientes al importe de alimentos perecederos que aparecen en el ticket de compra que se reclama y que se han tenido que tirar por el corte de suministro sufrido desde el día 03/07/2024, según manifiesta la reclamada.

En total, la reclamada deberá indemnizar a la reclamante con la cantidad de 169,41€ . Para ello, en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo , la reclamada deberá ponerse en contacto con la reclamante para acordar la forma de pago de esta cantidad y proceder a su pago en el mismo plazo, comunicándole que está al corriente de pagos con la misma y que sus datos no serán cedidos a ningún fichero de solvencia patrimonial.

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 29 de noviembre de 2024

EL ÁRBITRO

M. Lina Guasch Ferrer