



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00011.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:  
RECLAMADO:

NIF  
CIF

En Madrid, a 21 de enero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

#### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

#### , en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

#### , en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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 agosto de 2020 intenté dar de baja todos los contratos con la empresa #### en relación a mi domicilio de alquiler anterior, ubicado en Embalse de Navacerrada 49 4G, #### , Madrid, que terminaba el día 15 de septiembre de 2020. Tras varios intentos y gestiones telefónicas desde el día 13 de agosto de 2020, decidí el día 17 de agosto de 2020 enviar un Burofax a #### solicitando la baja diferida de los servicios de luz, gas y servicio de mantenimiento #### Integral para el día 1 de septiembre de 2020. Dicho burofax fue recibido el día 18 de agosto de 2020 a las 08:54. El día 2 de septiembre de 2020, al notar que no recibía ninguna llamada o notificación de ####, me dispuse a llamar para interesarme por el estado de la baja. En esta llamada fui notificado de que no tenían constancia de mi petición y que la única solución que podían darme era iniciar un nuevo proceso de baja. Procedí a iniciarlo vía telefónica y abrí una **reclamación** en la misma llamada, reclamando que el proceso de baja no había sido iniciado en las peticiones anteriores. Tras múltiples gestiones, finalmente recibí la última factura de electricidad el día 18 de septiembre de 2020 y la última factura de gas el día 28 de septiembre de 2020 y di por terminada mi relación contractual con ####.

El día 7 de diciembre de 2020, recibí un correo de #### X notificándome de un impago que debía pagar antes del día 14 de diciembre de 2020. Al no reconocer dicho impago dado que mi relación con #### había terminado, llamé al número que aparecía en el correo, donde la operadora me comunicó que se trataba del servicio de mantenimiento #### que no estaba dado de baja. Solicito de #### que se resuelvan de una vez los contratos de los cuales solicité baja, que se me devuelva todo el dinero que fue cobrado de más por no haber iniciado la baja el día 1 de septiembre de 2020 y que en su lugar fue iniciada el día 15 de septiembre de 2020, y que se realicen todas las liquidaciones correspondientes a los depósitos de garantía de los contratos. Asimismo, solicito que se anule el impago que se me requiere por no ser una deuda válida, porque pertenece a un contrato que ya fue dado de baja anteriormente, el cual no debería estar activo y generando deudas.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.



## Comunidad de Madrid

### 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la solicitud del reclamante indicando que, atendiendo a la **reclamación** y tras contrastar la documentación disponible en sus archivos con la documentación aportada, se han dado instrucciones para la anulación de las facturas generadas tras la fecha en la que el cliente indicó que quería la baja, el 01/09/2020, procediendo a la devolución correspondiente por el contrato de gas y por el contrato de luz. Pero respecto al servicio de mantenimiento, indican que ##### Energía está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable, tal como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio. Los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social, y los asuntos relacionados con ##### X, nueva sociedad creada para la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos, también quedan excluidos.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE la solicitud de arbitraje de ##### en el sentido de que ##### ##### debe reintegrar al cliente reclamante, si no lo hubiera hecho ya, las cantidades cobradas en exceso por no haber dado de baja los suministros en la fecha solicitada, que era el 1 de septiembre de 2020, y por tanto debiendo devolver al cliente por el contrato de electricidad ##### ##### 6 la cantidad de 36,86 € y 26,92 euros por las facturas de gas del contrato ##### ##### .

Por otro lado, respecto a las facturas del mantenimiento de la empresa ##### X, teniendo en cuenta que el Sistema Arbitral de Consumo es un arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, que exige la sumisión voluntaria de las partes al sistema, de conformidad con el artículo 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, requisito que no se ha producido en este caso, ya que en la tramitación se ha puesto de manifiesto que esta parte del litigio no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse en uno de los supuestos de exclusión reconocidos en la oferta de adhesión a arbitraje de la empresa reclamada. En concreto, para este caso, las reclamaciones relacionadas con la empresa ##### X. Es por lo que, en relación a este punto, el Colegio Arbitral no entra a conocer en el fondo del asunto de la parte del contrato de mantenimiento #####, por no existir convenio arbitral válido entre las partes, por estar excluido el asunto planteado de la adhesión de la empresa al sistema arbitral de consumo (es decir, se excluyen los asuntos relacionados con ##### X, sociedad creada para la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos) y queda expedita y abierta sobre este aspecto concreto la vía judicial para que el consumidor

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.



## Comunidad de Madrid

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 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 y fecha señalados al principio.