

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 00028.7.2022

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

miembros: PRESIDENTE: D? #####, empleado público de la Comunidad de Madrid.
VOCALES: D. #####, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LAC.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, 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: Desde agosto

2021 dieron de baja el contrato de luz sin mi consentimiento y sin solicitud de baja por mi parte, informándome que a la fecha se encuentra a nombre de otro titular/Empresa sin poder volver a retomar la titularidad a su nombre.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes por escrito. (a parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que

consta en el expediente y solicita: "Volver a ser titular del contrato" En su escrito de 17 de marzo refiere: "Ya he visto, pero sigo igual. Ni me informan, no solucionan

nada. Sigo sin contrato de luz. En su escrito de 8 de mayo refiere: * respecto a esta resolución no estoy de acuerdo porque la

fianza sigue sin estar en mi poder como debería ser'.

En su escrito de 6 de septiembre refiere: "A quién hay que denunciar y que pague por los daños ocasionados es a ##### que ha tenido 1 año mi contrato de luz y a nombre de otra persona". La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación

manifestando: "Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación del Sr.

en referencia al punto de suministro de la #####, 4, #####, 4° C de ##### #####, en que el cliente reclama que en agosto de 2021 le hemos dado

de baja el contrato eléctrico, sin su consentimiento y sin haberlo solicitado, que se ha realizado un cambio de titularidad, por lo que solicita volver a ser el titular de dicho contrato. El 5/8/2021, atendiendo a la solicitud realizada por UFD Distribución Electricidad, S.A. (en

adelante la distribuidora }, inactivamos el contrato eléctrico del Sr. #####, por cambio de

comercializadora. Adjuntamos pantalla justificativa de la solicitud de cambio de comercializadora,

a fin de que realicen las comprobaciones oportunas. Debido a ello, emitimos la factura de baja FE##### el 21/10/2021 e importe 57,04 €

correspondiente al periodo del 8/4/2021 al 5/8/2021.



Comunidad de Madrid

El 18/10/2021, el Sr. ##### contacté con el Servicio de atención al cliente, solicitando información del estado de su contrato eléctrico y le informamos que constaba inactivo desde el 9/8/2021. El 3/11/2021, interpuso una reclamación a través del Área de clientes, reclamando su disconformidad con el periodo de facturación en la factura de baja y que no ha recibido el abono de 50 € que le habíamos informado por la suplantación de identidad. El 4/11/2021 enviamos un correo electrónico a #####, informándole de que su contrato eléctrico se vio afectado por el bloqueo prácticamente generalizado en la emisión de facturas debido a los cambios en peajes y reducción del 21% al 10% y que una vez normalizada la situación, su facturación volverá a ser bimestral. Respecto al importe de 50 €, lo verá reflejado en la primera factura que se emita del nuevo contrato. El 15/11/2021, atendiendo a la solicitud realizada por el Sr. #####, solicitamos a la distribuidora {a solicitud de cambio de comercializadora con cambio de titularidad a favor de él, pero fue rechazada por el siguiente motivo: Existencia de Solicitud previa en curso C1. El 20/11/2021 y 27/11/2021, realizamos una nueva solicitud a la distribuidora, aunque dichas solicitudes fueron rechazadas por el mismo motivo.

Adjuntamos pantalla justificativa de los rechazos recibidos por parte de la distribuidora. El 1/12/2021, reclama que no se ha activado el contrato eléctrico aun y el 14/12/2021 le enviamos un SMS al teléfono #####, informándole de que hemos podido llevar a cabo el cambio de comercializadora. El 17/12/2021, le enviamos un correo electrónico al cliente, informándole de que es necesario que se ponga en contacto con el departamento comercial al teléfono 900 333 555 (extensión 1) para que puedan realizarle de nuevo la contratación al no haber podido realizarse la gestión. Posteriormente, el 16/1/2022 el Sr. ##### reclamó que aún no ha conseguido volver con nuestra compañía ni ser el titular del contrato. A raíz del presente expediente, hemos comprobado que tenemos una incidencia que no permite realizar las gestiones correspondientes en el contrato del cliente, que ya se encuentra en vías de solución. Una vez este solventada dicha incidencia la compañía le hará un nuevo escrito, informándole del resultado de las mismas.

En su escrito de fecha 20 de julio de 2022, refiere: Tras llevar a cabo las oportunas gestiones, le facilitamos la información que complementa nuestra carta remitida el 14 de febrero de 2022. El 15/2/2022 y 2/3/2022 generamos una nueva Solicitud de cambio de comercializadora a favor del Sr. #####, que UFD Distribución Electricidad, S.A., rechazó de nuevo por "Existencia de solicitud previa en curso". Por este motivo, le solicitamos que nos informara al respecto y desde la misma nos facilitaron la siguiente información: "Tenemos la solicitud ##### en curso, por eso se rechazan. En cuanto podamos resolver esa solicitud pasará el contrato con #####". Posteriormente, la distribuidora eléctrica nos informó de que el suministro tenía un bloqueo de facturación que impedía que avanzaran las solicitudes de cambio de comercializadora. Finalmente, la distribuidora nos ha confirmado que el reclamante se ha ido a otra comercializadora, por lo que, no continuaremos con las gestiones.

Por todo lo expuesto, solicitamos que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, se admita y, a la vista de su contenido, se incorporen al procedimiento arbitral de consumo y sean considerados en el juicio que en su caso se dicte. En su escrito de 13 de septiembre de 2022 se ratifica en lo anterior. De la documentación aportada al expediente, el reclamante, no aporta los medios de prueba suficiente que respalde su petición, por ello, este Colegio Arbitral, en EQUIDAD, dicta este LAUDO DESESTIMATORIO de las pretensiones del reclamante. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcion de la notificaci6n del Laudo. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulaci6n del arbitraje institucional en la Administraci6n General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificaci6n. previa notificaci6n a la otra parte: la correcci6n de cualquier error de calcula, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 6l; la rectificaci6n de la extralimitaci6n parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisi6n o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correcci6n

de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y de rectificaci6n de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificaci6n o si se ha solicitado correccion, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptar la En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

¶ para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha sefialados al principio.

¶ para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha sefialados al principio.