

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 09251.6.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en los siguientes HECHOS:1. El consumidor expone en su reclamacion que el 26 de febrero le cortaron el Suministro eléctrico a su vivienda situada en la localidad de Parla, sin previo aviso. Llamaron a la compania y les dijeron que habian recibido una solicitud de baja del servicio, por lo que pusieron una reclamacion ##### solicitando algun documento o una llamada ##### donde se pudiera comprobar que se habia solicitado la baja del servicio. No les han contestado y nils han facilitado ningun documento donde acrediten tal solicitud de baja. Intentaron explicar que el vecino del mismo edificio pero situado en la escalera derecha, si habia dado de baja su servicio, que por favor comprobaran si! efectivamente habia un error, porque habian cortado el suministro de la vivienda equivocada. No hicieron caso del aviso. La vivienda estuvo sin suministro eléctrico durante 5 dias. Los propietarios tuvieron que marcharse a la vivienda de sus hijos y tuvieron que solicitar el alta del suministro nuevamente, alta que tuvieron que pagar de nuevo.Solicitan el importe de esta nueva alta de suministro, por valor de 96.35 euros; y en concepto de danos ocasionados, una reduccion de la factura para una cantidad determinada de meses.En el formulario de reclamacion ante la OMC también se solicita un importe economico de 50 € por la comida que se estropeo al haber estado sin luz durante 5 dias y una compensacion por los danos morales sufridos.2. La empresa reclamada presenta alegaciones en las que indica que el contrato de electricidad se encuentra de baja con ##### desde el 2 de febrero de 2021. Dicha baja se lleva a cabo tras recibir solicitud de cambio de comercializadora por parte de una comercializadora ajena a #####, sin tener conocimiento desde ##### que su contrataciOn con su actual comercializadora fuese no consentida.Por este motivo, consideran que el contenido de la reclamaciOn no es responsabilidad de la empresa, ##### y ruegan que el consumidor se dirija ala nueva comercializadora para su resolucion.

Asimismo, indican que atendiendo a la solicitud del consumidor con fecha 2 de marzo de 2021, se contrato de nuevo el suministro eléctrico en el citado domicilio.3. Para el Organo arbitral son hechos probados que el consumidor tenia

Asimismo, indican que atendiendo a la solicitud del consumidor con fecha 2 de marzo de 2021, se contrato de nuevo el suministro eléctrico en el citado domicilio.3. Para el Organo arbitral son hechos probados que el consumidor tenia

Comunidad de Madrid

contratado el suministro eléctrico con ####, comercializadora de ultimo recurso de ####. Este contrato se da de baja el 2/02/2021, y se corta el suministro el 26/02/2021. Los consumidores quedan sin suministro energetico desde el 26 de febrero hasta el 2/03/2021 en que dan de alta un nuevo suministro con la misma comercializadora. El Organo Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.7 Dar audiencia a las partes.Y en virtud de ello adopta las siguientes CONSIDERACIONES:

PRIMERA:La reclamacion del consumidor se centra en que se dio de baja un contrato, en el que no se habian producido impagos, dejando sin suministro eléctrico una vivienda durante cinco dias. Debemos tener en cuenta determinadas cuestiones que concurren en este conflicto:

1º Nadie da de baja un suministro, si no ha cambiado de comercializadora porque le hayan hecho otra oferta. El consumidor ha solicitado que se pruebe ese cambio de comercializadora, porque niega haberlo realizado. presenta un pantallazo, en el que se indica Unicamente un numero de

comunicacion (que sera relevante a efectos internos, pero no para la resolucion del expediente), que va delante de una referencia "activacion baja por comercializadora saliente" con fecha de alta 03/02/2021; y en la linea siguiente la referencia "Aceptacion baja comercializadora saliente con" de fecha 02/02/2021. No hay informacion alguna sobre el numero de contrato, la direccion de la vivienda o el titular del suministro. Esta informacion no sirve como prueba de que se habia solicitado un cambio de comercializadora. Por otro lado, esa expresion de "Activacion baja por comercializadora saliente", implica en realidad que no hubo una comercializadora entrante, porque si no, deberia haberse aceptado por ésta la nueva portabilidad energetica.2º En la vivienda del consumidor no hubo suministro electrico durante 5 dias.3º El consumidor es un "consumidor vulnerable", dado que se trata de pensionistas

octogenarios (tal como dispone la Disp. Transitoria 10% Ley 24/2013 del Sector Eléctrico y art. 3.1.c del RD 897/2017 que desarrolla la figura del consumidor vulnerable).

4º Si hubiera habido un impago, la comercializadora tendria que haber remitido un escrito al consumidor en el plazo maximo de dos meses desde la emision de la factura, y antes de proceder al corte de suministro debe haber requerido fehacientemente de pago, tal como disponen los apartados 1 y 2 del art. 19 RD 89/7/2017 ya citado.No ha habido impago, ni comunicacion, pero se produce un corte en el suministro, considerando extinguido el contrato.5º Si efectivamente se hubiera realizado un cambio de comercializadora, no habria

existido un corte en el suministro eléctrico en la vivienda, sino solo un cambio en la entidad que gira las facturas (y ooviamente en las condiciones del contrato con la nueva compania). Los hechos demuestran que no hubo un cambio de comercializadora.6º En la actualidad es perfectamente habitual la contratacion a distancia de los Suministros energeticos, y es la nueva comercializadora la que se encarga de gestionar la baja del contrato con la compania anterior. Pero ciertamente en este tipo de contratacion se produce un derecho a desistir del nuevo contrato, por lo que en el plazo de 14 dias el consumidor habria tenido derecho a volver con su comercializadora

Comunidad de Madrid

Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid "saliente", ejercitando su derecho de desistimiento, que no habria implicado un alta del servicio, sino un mero cambio de comercializadora energética. Todas estas consideraciones llevan a concluir que efectivamente, se produjo un corte de suministro eléctrico, que la comercializadora ##### entendio como una resolucio del contrato que mantenía con el consumidor. Pero dicha resolucio unilateral, implico un incumplimiento del contrato para el consumidor que deseaba la continuidad del servicio. Y tanto era así, que volvid a contratar con la misma comercializadora, quien le restituyO el suministro el 2/03/2021. Para resolver unilateralmente el contrato, se requiere un incumplimiento previo de la otra parte de sus obligaciones principales (esto es el impago de la factura por el consumidor), y una notificacio y un requerimiento, que no se han dado en el caso que analizamos.

\" 4 Junta Arbitral

») Regional

yy de Consumo SEGUNDA: El consumidor solicita en su primera pretensio la restitucio del importe de la factura generada por el nuevo alta del servicio. Dado que la suspensio de suministro no se debio a un impago, y dado que, como se ha argumentado, no existio el cambio de comercializadora que alega la reclamada, tal como dispone con caracter general el art. 1124 del Codigo Civil, la parte que ha cumplido contractualmente tiene derecho a exigir, a su eleccion, la resolucio o el cumplimiento del contrato. Y ello se traduce en que tiene derecho a restablecer el contrato de Suministro electrico con #####, en los mismos términos del contrato inicial (imaginamos que ello es así, porque se trata de un bono social). Y tal como senala el art. 1124, la parte cumplidora tiene ademas derecho a la indemnizacio de los danos y perjuicios ocasionados.

El coste del nuevo acceso a la luz es evidentemente un dano ocasionado. Sino se hubiera suspendido el suministro, el consumidor no habria tenido que volver a contratar la electricidad, ni a dar de alta el acceso a los servicios energéticos (es decir, los derechos de enganche, extension y acceso). Por lo que procede la restitucio del importe de la factura de 3/03/2021 por importe de 96.35 euros. TERCERA: Solicita el consumidor la indemnizacio de los danos sufridos, cifrandolo en un descuento en las facturas durante determinados meses. La baja del servicio, generada por error, ha provocado danos al consumidor, pero para que proceda la indemnizacio es necesario probar la entidad y cuantia de los danos. El art. 1101 CC sujeta a la indemnizacio de los danos y perjuicios causados a quienes en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad y los que de cualquier modo contravinieren el tenor de aquellas. Resulta evidente que el corte de suministro y la baja del contrato sin causa, han ocasionado danos al consumidor, aunque solo sea por las reclamaciones efectuadas hasta que consiguen cinco dias después volver a tener suministro electrico, o los alimentos que tuvieran en el frigorifico, o el trastorno de tener que alojarse cinco dias fuera de su casa. Sin embargo no ha quedado probado el montante de los mismos, y el consumidor no concreta su importe en la solicitud de arbitraje. Ante tal indeterminacion, se fija, en equidad, un reintegro de una cantidad a tanto alzada, que cubre los danos ocasionados al consumidor y su esposa, que no olvidemos, son consumidores vulnerables, a tenor de lo dispuesto en la Ley del Sector Eléctrico, por importe de 10 euros diarios, que ascienden a 50 euros.

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Instituto Regional de Arbitraje de Consumo v 4 Junta Arbitral CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, y Regional Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda que a su leal saber y entender procede la ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN DEL CONSUMIDOR, lo que implica la restitución del importe de la factura de 3/03/2021 por importe de 96.35 €.

Procede la ESTIMACIÓN DE LA PRETENSION DEL CONSUMIDOR relativa a la indemnización del daño sufrido, por importe de 50 euros. ##### Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado. 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 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 el; 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio. Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio. Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO

ARBCRS32