



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09869.4/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Baja suministro:

En Madrid, a 05 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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: El pasado 16 de agosto se recibe una notificación de baja del contrato con Iberdrola, sin haber realizado por parte del reclamante, según refiere, ninguna gestión en este sentido. Se contacta por teléfono con la empresa y confirman que el contrato esta dado de baja y para volver a la situación anterior se tiene que desistir en otra compañía. Se llama de una compañía a otra y ninguna le da solución ya que el contrato ya no está a nombre del reclamante.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "La única opción que me ofrece [REDACTED] es hacer un nuevo traspaso de CUPS a [REDACTED] con condiciones nuevas como contrato nuevo. La verdad es que no sé si esto me beneficia o me perjudica (aunque me lo imagino), la cuestión es que yo sin haber realizado ninguna gestión me he visto envuelto en una historieta que me está llevando mucho tiempo y desgaste por qué no lo acabo de entender. Es mi casa, mi luz, mi contrato y no sé lo que pasa ni quien lo tiene. Cuando se dé cuenta cancelará el contrato y me cortarán la luz. La LOPD y el sentido común no van siempre de la mano. Sólo quiero que me restituyan a mi situación, tengo un contrato con [REDACTED] y quiero que se cumpla, por tanto, que todo quede como estaba y sean ellos los que hagan las gestiones necesarias para que así quede".

En su escrito de 11 de noviembre de 2022 refiere: He recibido las alegaciones presentadas por la reclamada ante la Junta y vuelvo a chocar con el mismo muro, quizá sea así y simplemente el sistema de cambio de titulares está mal pensado. La cuestión es que no he pedido ninguna baja y se han llevado mi contrato dos veces, yo no tengo ni he tenido ninguna relación con [REDACTED], he presentado dos reclamaciones a [REDACTED] por este tema y no me han contestado a ninguna de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

ellas, no soy cliente de [REDACTED] y solicita: Sólo quiero que me restituyan a mi situación, tenía un contrato con [REDACTED] y quiero que se cumpla, por tanto que todo quede como estaba en las mismas condiciones, que ni siquiera sé si son mejores o peores que las que tengo ahora pues ya tienen de nuevo mi contrato de suministro con ellos, que lo cambien a las condiciones que tenía. [REDACTED] no tiene la culpa de lo que ha pasado, vale, pero yo menos y soy el que sale perjudicado, por no hablar de la ansiedad, la impotencia, estrés, etc.

En su escrito de 19 de enero de 2023 refiere: En primer lugar, agradecerles las molestias que se están tomando con este asunto, ya sé que es su trabajo, pero yo se lo agradezco, en cualquier caso. Dicho esto, reiterar que mi reclamación no se basa en el tema económico solamente, sino más bien en la situación en la que me vi involucrado sin haber provocado nada, en los intentos para arreglarlo, al principio fueron "normales" y al final desesperados, entrando en situaciones de estrés, ansiedad y absoluta indefensión sin posibilidad de solución y una falta de implicación total por parte de [REDACTED]. Estamos hablando de una vivienda que es segunda residencia y los pagos de luz son muy pequeños, entre pagar 20 o 22 euros me va a dar lo mismo, la facturación no es importante para mí en este domicilio, lo importante es que yo no lo he hecho, y el maltrato que he sufrido sin ninguna posibilidad de nada como si estuviese hablando chino (con perdón a los asiáticos). En esos días coincidió que salí del país de viaje de vacaciones y me tuvo preocupado todo el tiempo, un viaje a [REDACTED] estropeado por ustedes (un viaje que esperaba con mucha ilusión desde hacía meses, no acostumbro a viajes así). ¡Y todo esto pasa dos veces, después de todo lo sufrido y lo absurdo del tema tengo que claudicar y volver a llevarme mi contrato como si yo lo hubiera movido la primera vez y... toma ya!!!! otra vez me hacen lo mismo y volvemos a entrar en el mismo bucle, nadie mueve un dedo de ustedes, Ojo! A claudicar otra vez. Mi petición es volver al tipo de contrato que tenía, ahora me han ofrecido otro que no sé si es incluso mejor o peor, yo no entiendo (ni casi nadie) de contratos de luz o de precios de luz ni lo que va a pasar con ellos mañana, el caso es que cuantificar la angustia, la ansiedad, la impotencia y la indefensión es difícil pero ayudaría a sentirme satisfecho una disculpa en primer lugar y una compensación de 500 € o dos años de suministro gratuito (estas dos cantidades calculo que son similares).

En su escrito de 20 de marzo de 2023 refiere: "En contestación a su escrito 21/039950.1/23 procedo a resumir a modo de alegaciones los hitos más importantes en los que baso mi reclamación: - El día 16 de agosto recibo un correo de [REDACTED] comunicándome la baja de mi contrato de Luz nº [REDACTED] con fecha 12, contrato que heredé del anterior propietario cuando compré la casa en 2014. - El día 17 envío correo electrónico a [REDACTED] y a [REDACTED] de exacto contenido comunicándoles que yo no he realizado ninguna baja de contrato y que me restituyan a mi situación anterior. Esto contradice la alegación de [REDACTED] en su escrito de 19 de diciembre de 2022 en su segundo párrafo donde manifiestan que "sin tener conocimiento desde [REDACTED] de su contratación con dicha comercializadora fuese no consentida". - El día 19 ya me contestan a través de correo electrónico que no pueden hacer nada, que tengo que desistir en la otra compañía obviando descaradamente mi escrito y sin tener en cuenta que en su comunicación de baja me dicen que para seguir con ellos solo tengo que llamar a un teléfono y tengo hasta el día 24 de septiembre. - Ante esta situación comienzo mi tournée por los distintos teléfonos y emails de [REDACTED] comercializadora, [REDACTED] distribución y [REDACTED]. Aquí es donde empieza a aflorar la desazón, indefensión, incredulidad, ansiedad, estrés y todo lo que quieran asociar, pues estás en un lío que no has pretendido y del que nadie quiere saber nada, como si no fuera con ellos. A la dificultad de hablar con personas se une los guiones preestablecidos de los empleados de los que no se pueden salir y no tienen ninguna capacidad de gestión de las incidencias, además aquí choco con la Ley de Protección de Datos que me impide saber dónde está mi contrato ni facilitarme ninguna información sobre lo ocurrido. - Por esas fechas además yo tenía un viaje programado al extranjero ([REDACTED], concretamente del 15 al 23 de septiembre, lo digo porque para mí no era cualquier viaje sino uno muy deseado e inusual en mi vida y que me hacía mucha ilusión) lo que aumento la ansiedad y la necesidad de dejar este asunto resuelto, aunque parecía imposible. - Al no tener otra solución tuve que contactar con [REDACTED] y hacer un cambio de comercializadora



Comunidad de Madrid

como si yo hubiese hecho el primero, perder mi contrato definitivamente y asumir que no hay más solución que hacer las cosas como ellos las tienen estipuladas. Así me fui al viaje mencionado. - El día 20 o 21 de septiembre, antes de volver del viaje, recibo otro correo de baja de mi contrato exactamente igual que el de agosto. No hace falta comentarles el sufrimiento que esto me supone más estando en la otra parte del mundo. - Ante la ausencia total de fuerzas para seguir peleando, inmediatamente de volver de [REDACTED], hago otra vez el cambio de comercializadora y presento esta reclamación ante la Junta Arbitral. Mi pretensión es el cobro de una indemnización que he valorado en QUINIENTOS Euros (500 €) bien en efectivo o mediante el suministro gratuito durante 2 años, cuya fijación económica no está sustentada en un perjuicio económico que yo haya sufrido sino en un perjuicio o daño moral al que me he visto sometido sin causa justificada. A mi entender, las Compañías eléctricas, [REDACTED] en este caso, relajan la comprobación de este tipo de operativas con los importantes beneficios económicos que para ellos esto supone y que en un 99 % de las veces les sale bien, pero tienen que hacerse responsables cuando sale mal pues por ello se están beneficiando con el ahorro de sueldos, tiempo, etc. Recientemente he visto en prensa y televisión que la CNMC ha tenido que avisar a varias compañías por este tipo de errores lo que confirma que no prestan la diligencia debida y causan perjuicios a clientes sin que les suponga ningún problema a ellas. Pero es que además en mi caso caso, ha sido doloso pues no ha ocurrido una vez si no dos veces, la segunda a la semana de la primera y estando en sobre aviso, manifestando una negligencia absoluta. Toda esta situación tiene como consecuencia un sufrimiento y un estrés por impotencia, por indefensión, etc. que tiene su valor y que hay que compensar económicamente pues por desgracia no hay forma de hacerlo desaparecer. En mi caso concreto además de los mencionados emails, llamadas, búsquedas de información, etc. pérdidas de tiempo en definitiva que yo no he provocado, estos sucesos coincidieron con un viaje que tenía programado a [REDACTED], un acontecimiento absolutamente extraordinario para mí y que consiguieron que no disfrutara plenamente de él tanto en su ejecución como en su preparación o preparativos. Por todo lo anteriormente expuesto creo que esta simbólica indemnización es lo mínimo que deben acometer para compensación del daño moral infligido cuya cuantía no tiene prácticamente ningún valor económico, pero sí satisfactorio para mí. Por último y agradeciendo de antemano el interés prestado por esta Junta, quedo a su disposición para cualquier aclaración o duda. Saludos

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Para realizar la baja del contrato de electricidad con [REDACTED] por cambio de comercializadora, el titular o nuevo titular debe formalizar un contrato con la comercializadora que elija y ésta solicita el alta a la empresa distribuidora, la cual da de baja el contrato actual con [REDACTED]. Así mismo, el contrato de electricidad [REDACTED] se encuentra de baja con [REDACTED] desde el 12/08/2022 tras recibir solicitud de cambio de comercializadora por parte de una comercializadora ajena a Iberdrola, sin tener conocimiento desde [REDACTED] de su contratación con dicha comercializadora fuese no consentida. Por esta razón, les indicamos que el contenido de la reclamación no es responsabilidad de la empresa [REDACTED], por lo que rogamos que D. [REDACTED] se dirija a dicha comercializadora para su resolución. Así mismo, les indicamos que atendiendo a la solicitud de D. [REDACTED], con fecha 13/09/2022 procedimos a contratar de nuevo el suministro eléctrico ubicado en C/ [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED] con [REDACTED], el cual se dio de baja nuevamente por cambio de comercializadora el 19/09/2022. Actualmente, D. [REDACTED] se encuentra de alta con [REDACTED] desde el 07/10/2022 con referencia [REDACTED]. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje.

En su escrito de 19 de diciembre de 2022 se ratifica en lo anterior.

En su escrito de 04 de abril de 2023 se refiere: Tal y como les informamos en los escritos enviado



Comunidad de Madrid

el 27/10/2022 y 19/12/2022, los contratos de electricidad [REDACTED] y [REDACTED] se encuentran de baja con [REDACTED] desde el 12/08/2022 y 19/09/2022, respectivamente, tras recibir solicitud de cambio de comercializadora por parte de una comercializadora ajena a Iberdrola, sin tener conocimiento desde [REDACTED] de su contratación con dicha comercializadora fuese no consentida Asimismo, les comunicamos que para realizar la baja del contrato de electricidad con [REDACTED] por cambio de comercializadora, el titular o nuevo titular debe formalizar un contrato con la comercializadora que elija y ésta solicita el alta a la empresa distribuidora, la cual da de baja el contrato actual con [REDACTED], [REDACTED]. Enviamos en anexo los XLM recibidos de la empresa distribuidora para que conste a los efectos oportunos. Por esta razón, les indicamos que el contenido de la reclamación no es responsabilidad de la empresa [REDACTED], por lo que rogamos que D. [REDACTED] se dirija a dicha comercializadora para su resolución. Actualmente, D. [REDACTED] se encuentra de alta con [REDACTED] desde el 07/10/2022 con el contrato con referencia [REDACTED]. Por último, les confirmamos que actualmente no se encuentra disponible la oferta que disponía D. [REDACTED], no obstante, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en el momento que lo desee y consultar las ofertas vigentes para acogerse a la que más le beneficie. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que la mercantil actúa siguiendo las normas de mercado y ante la solicitud cambio de comercializadora, a la que no se puede negar, debe cursar dicha petición realizada por otra empresa, sin que tenga obligación legal de constatar dicho cambio con el cliente. Siendo responsable del cambio la empresa que ha solicitado el mismo, y a la que, si se considera oportuno puede reclamar.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ante la falta de legitimación pasiva, ya que la empresa a la que se reclama no es la que tiene la responsabilidad.

Por ello, este Colegio Arbitral, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante al no ser la mercantil la empresa causante de los perjuicios ocasionados al reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 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

Previo 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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 05 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]