



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10824.5/2022

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO:

[REDACTED]

En Madrid, a 09 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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 solicitud de arbitraje en la que se expone:

"El día 9 de agosto recibí una llamada de la comercializadora del contrato de la luz de mi madre [REDACTED], para preguntarme el motivo de la baja en la compañía, les dije que no había solicitado ningún cambio y me dijeron que constaba baja desde el 5 de agosto. Lo verifiqué a través de la web y constaba como dado de baja. Llamé a [REDACTED] para preguntar que había ocurrido y me dijeron que el contrato había cambiado de titular y de comercializadora, que no podían darme más información, por protección de datos y que llamara a [REDACTED], y que me informarían de la nueva comercializadora, y que tenía 14 días para hacer un desistimiento y poder seguir con los beneficios adquiridos de un contrato tan antiguo (2013). Llamé y me dijeron el titular no aparecía en ninguna compañía, solo a través del CUPs, pudieron decirme donde estaba el contrato. Llamé a [REDACTED] y, efectivamente, no aparecía como titular, pero el CUPs constaba en otra dirección y con otro titular, y que no podía darme más información. En ese momento mandé un correo a [REDACTED] para que constara por escrito mi reclamación.

Lo único que quiero es que se solucione este problema y dejen el contrato de luz de mi madre, como estaba, desde el día en que [REDACTED] me comunicó el hecho, estoy intentado solucionar el problema. No he pagado factura de luz desde entonces, [REDACTED] no me pasa las facturas porque, no tengo contrato con ellos, que si quiero me pueden hacer uno nuevo, perdiendo mis beneficios."

La parte reclamante aporta posteriormente nuevo escrito manifestando que "nuestra pretensión no es económica, solo queremos que se nos reponga con [REDACTED] con el mismo contrato número [REDACTED] que teníamos suscrito desde el 28/08/2013, con nuestras bonificaciones; además, llevamos sin pagar factura de luz desde el 10 de agosto de 2022, momento en que [REDACTED], dio de baja nuestro contrato (sin nuestro consentimiento) y [REDACTED] dio de alta con otro titular nuestra dirección de suministro y nos enteramos de este problema. A partir de ahí todo han sido reclamaciones y mareos de una compañía a otra sin encontrar solución por eso nos decidimos a poner una reclamación. Que conste que en ningún caso nos hemos negado a las facturas, simplemente, no nos han pasado los recibos y el domicilio del contrato, que es nuestro, no corresponde a la dueña de la casa, vamos que mi madre no es titular del contrato de su punto 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

suministro... Ni siquiera sabemos el consumo de luz que se ha realizado desde el mes de agosto ya que no sabemos quién tiene el contrato y no podemos verlo, ninguna de las empresas nos saben decir: [REDACTED] dice que no consta esa dirección de suministro y [REDACTED], que la titular no coincide y no pueden comunicarnos la información que solicitamos. No se si legalmente corresponde alguna indemnización, pero, al menos, que se hagan cargo de las facturas emitidas desde el 10 de agosto hasta que se nos reponga en el contrato que teníamos hasta ese día en [REDACTED] y que tomen nota, [REDACTED] para que no curse bajas sin autorización del titular y [REDACTED], para que no intente "estafar" a gente mayor que no suelen desconfiar de las empresas "de toda la vida".

La **empresa reclamada** aporta escrito de fecha 8 de febrero de 2023 alegando que "el día 4/8/2022 solicitamos el cambio de comercializadora y titular para activar el contrato de suministro eléctrico para el CUPS [REDACTED]. La activación por parte de la Distribuidora nos fue informado el día 6/8/2022. El 9/8/2022, a raíz de una reclamación presentada por la clienta para comunicar que el CUPS contratado corresponde a su vivienda y que ella no había solicitado en ningún momento el cambio de comercializadora, desvinculamos el CUPS del cliente que, erróneamente, lo tenía asociado. A raíz del presente expediente y con el fin de velar por los intereses del cliente, hemos solicitado a Iberdrola distribución que realicen las gestiones oportunas para reponer el CUPS a la comercializadora de energía eléctrica, [REDACTED]."

La **parte reclamante** aporta escrito de fecha 20 de febrero de 2023, manifestando "que habiendo recibido notificación de la empresa reclamada donde se expone que a fecha 8 de febrero de 2023 "se ha solicitado a Iberdrola distribución que realicen las gestiones oportunas para reponer el CUPS a la comercializadora de energía eléctrica, [REDACTED]". Que desde el mes de agosto de 2022 no se el consumo que he realizado porque nadie me emite factura, ni donde tengo que comunicar las incidencias, si las hubiere. Solicito que se agradezca celeridad en los procedimientos y que la empresa reclamada se haga cargo del total del consumo que se haya generado desde el momento en que ocurrió el "fallo administrativo"; además de lo que, por Ley, corresponda en estos casos por daños y perjuicios; además, se solicita advertencia a [REDACTED] donde conste que no se puede dar de baja a un cliente sin la correspondiente solicitud por parte de este".

La **empresa reclamada** aporta escrito de fecha 2 de marzo de 2023, comunicando que "esta empresa propone un acuerdo amistoso, que debe ser trasladado a la parte reclamante para su aceptación al objeto de poner fin al conflicto, del siguiente tenor:

Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación presentada por la Sra. [REDACTED] en disconformidad con el cambio de comercializadora del contrato de electricidad, asociado al punto de suministro de la calle [REDACTED] con CUPS [REDACTED], ya que indica que no solicitó el cambio antes mencionado y cuando contacta con su anterior comercializadora, le informan de que el contrato de electricidad había cambiado de titular y de comercializadora.

El día 4/8/2022 solicitamos el cambio de comercializadora y titular para activar el contrato de suministro eléctrico para el CUPS [REDACTED]. La activación por parte de la Distribuidora nos fue informado el día 6/8/2022.

El 9/8/2022, a raíz de una reclamación presentada por la clienta para comunicar que el CUPS contratado corresponde a su vivienda y que ella no había solicitado en ningún momento el cambio de comercializadora, desvinculamos el CUPS del cliente que, erróneamente, lo tenía asociado.

El 5/12/2022, tras una reclamación de la cliente, solicitamos la reposición del contrato a la distribuidora. No obstante, el 1/3/2023 respondieron que rechazaban la reposición del contrato, por lo que, lamentándolo, la clienta deberá suscribir un nuevo contrato con la comercializadora



Comunidad de Madrid

que desee que le facture. Desde la compañía no le facturaremos ningún importe durante este periodo.

Una vez revisado el presente expediente y, ante la imposibilidad del reponer el contrato de la Sra. [REDACTED] a su anterior comercializadora, planteamos la siguiente propuesta de resolución:

– Generar un abono de 30,05 € por cada mes que ha estado erróneamente en nuestra compañía, facilitando un margen de dos meses para solicitar el cambio de comercializadora a partir de la fecha de esta carta. “

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.

La **parte reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que *“hemos confirmado que el CUPS continua activo con nuestra compañía y que la Sra. [REDACTED] debe formalizar el cambio de comercializadora con la compañía que desee. Posteriormente, reclamar para que le realicemos el abono de 30,05 € por cada mes que haya estado activo dicho CUPS con nuestra compañía.”*

La **parte reclamante** contesta por escrito *“que he solicitado mediación contra la empresa [REDACTED] por gestionar de forma errónea una baja no solicitada y me repongan en mi contrato original. Que si “formalizo el cambio de comercializadora” como me solicitan, pierdo las bonificaciones y mejoras en mi contrato que nunca debió ser modificado, [REDACTED] suscrito el 28/08/2013. Que esperaré a la audiencia arbitral propuesta para el 9 de mayo de 2023 y aceptaré el laudo que en su caso se dicte. Que en cualquier caso, continuaré con la reclamación a la empresa Iberdrola y continuo sin comprender cómo se pueden cambiar contratos sin la conformidad de la titular, en este caso, aprovechando, como parece, la confusión provocada en una conversación telefónica con una vecina.”*

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar que, aunque se produjo una incidencia por causa ajena a la reclamante y reconocida por la empresa reclamada, que supuso la baja del contrato no solicitada, no es posible que la empresa reclamada reactive un contrato anterior suscrito con un tercero. En consecuencia, la parte reclamante debe realizar una nueva contratación con la comercializadora de su elección dentro del plazo de 30 días naturales establecido para la ejecución del laudo.

El perjuicio ocasionado por la incidencia reclamada se compensa tanto con el abono que debe realizar la empresa reclamada a razón de 30,05 € mensuales, desde el mes de agosto de 2022 en que se produjo la baja del contrato hasta el mes de mayo de 2023, ambos inclusive, y con el hecho de que no se haya emitido facturación a la reclamante por el consumo realizado durante el periodo de la incidencia. En el supuesto de que se le emitiera a la parte reclamante facturación por ese periodo, la empresa reclamada deberá abonárselo, previa justificación de su emisión y pago por la parte reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



Comunidad de Madrid

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 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 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.

Madrid, 09 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL