



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12194.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de junio 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 ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del Presidente de la Junta Arbitral, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido entre las partes, para la resolver el litigio en defecto de acuerdo.

El órgano arbitral designado comprueba que constan debidamente notificadas a ambas partes la citada resolución del presidente de la Junta, así como la fecha de la audiencia escrita, por lo que procede el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el corte de suministro eléctrico sin preaviso y sin motivos días 29 de septiembre de 2022, de lo cual se apercebe únicamente a las 19:30h cuando llegó a casa del trabajo y no había luz. Posteriormente no restablecieron el servicio en 24 horas y tardan 6 días en restablecer el servicio del punto de suministro eléctrico situado en la calle [REDACTED]; solicita indemnización por 6 noches de alojamiento, 6 días de restaurantes, alimentos estropeados nevera y congelador, limpieza de los mismos y daños morales,

De los escritos y alegaciones de la parte reclamante, a modo de resumen, se destaca lo siguiente: "...Hechos: Desde la contratación con [REDACTED]

[REDACTED] Las facturas han estado domiciliadas en mi cuenta bancaria (que no ha cambiado recientemente y siempre ha tenido fondos más que suficientes).

- 29 de septiembre, 19:30h - Llego a casa del trabajo y no hay luz. Informo a mi portero inmediatamente, ve que el contador está parado y me dice que llame a la comercializadora ([REDACTED]) y la distribuidora ([REDACTED]).

- 29 de septiembre 21:26h - Tras múltiples llamadas (en las que me reenvían de una línea a otra y me cuelgan el teléfono varias veces), me informan de que la causa es impaga (nunca se me había notificado el mismo, ni tampoco la intención de cortar el suministro, como exige la ley). Realizo inmediatamente un pago de €248.13 con tarjeta en la pasarela telefónica y me aseguran que tendré luz en las próximas 24h. [REDACTED] dice



Comunidad de Madrid

que las facturas ya no están domiciliadas y no dan más explicaciones de la causa.

Intento domiciliar las facturas de nuevo para que este problema no vuelva a suceder y el operador se niega. Tengo que irme a dormir a un hotel porque no hay luz.

- 30 de septiembre - Llego a casa a las 8 am y sigo sin luz. Estoy allí todo el día hasta las 10 de la noche y nadie viene a repararlo ni me contactan. El portero también está pendiente todo el día de que vengan a repararlo y nadie viene. Tampoco contactan al presidente de la comunidad. Tengo que irme a dormir a un hotel porque no hay luz.

- 1 de octubre - Sigo sin luz. Imposible contactar con alguien que se haga cargo en [REDACTED] ni en [REDACTED]. Tengo que irme a dormir a un hotel porque no hay luz.

- 2 de octubre - Sigo sin luz, [REDACTED] me dice que [REDACTED] no ha dado orden de reconexión tras mi pago, tras múltiples llamadas (en las que me reenvían de una línea a otra) imposible contactar con alguien que se haga cargo en [REDACTED]. Tengo que irme a dormir a un hotel porque no hay luz.

- 3 de octubre 9:00h - Sigo sin luz, tras múltiples llamadas (en las que me reenvían de una línea a otra), [REDACTED] e [REDACTED] siguen sin ponerse de acuerdo sobre si hay o no orden de restablecimiento del servicio, pero se asegura que el pago se recibió el jueves 29 de octubre. En una llamada posterior Iberdrola dice que sus técnicos intentaron ir activar el contador el viernes 30 y el portero no les dejó entrar. Esto es mentira porque (a) el portero estaba al corriente, preocupado y muy pendiente de que se solucionase el problema, (b) yo estaba en casa y nadie llamó al portero automático (que sí funciona porque no depende del suministro del piso sino de la comunidad), ni a la puerta, ni a mi teléfono que había proporcionado a [REDACTED] cuando llamé, (c) tampoco contactan al presidente de la comunidad y (d) el portero asegura además que [REDACTED] tiene una llave del cuarto de contadores. Vuelvo a intentar domiciliar las facturas de nuevo para que este problema no vuelva a suceder y el operador me indica que tengo que hacerlo por e-mail.

- 3 de octubre 17:00h - Me presento físicamente en una oficina de [REDACTED], la encargada acaba admitiendo que por un error informático se les han borrado mis datos, incluido mi número de cuenta y mi nombre. Por eso: (a) dejaron de pasarse las facturas al banco, y (b) nunca se me mandaron las notificaciones de corte que exige la ley. - 4 de octubre 17:00h - Acude el técnico de [REDACTED] a dar de alta la luz, en este caso contacta directamente con el presidente de la comunidad (al que nadie avisó el viernes) que avisa al portero (que niega que nadie de [REDACTED] haya estado allí el viernes), el portero me avisa a mí y los tres vamos inmediatamente a acompañar al técnico que acaba reparando el contador y dando de alta la luz de nuevo. Cuando le comento al técnico que llevo sin luz desde el jueves pasado y que [REDACTED] dice que ya ha intentado venir el viernes pasado, el técnico dice que es práctica habitual de algunos técnicos mentir y decir que han ido a la finca a dar de alta la luz cuando no consiguen hacerlo de forma telemática, no les da tiempo a cumplir el plazo de 24h y encima es viernes.

Me parece inadmisibles que [REDACTED]: (i) haya decidido de forma unilateral dejar de pasar las facturas domiciliadas y no me avise, (ii) decida cortar el suministro de luz sin realizar los avisos que manda la ley, (iii) tenga un servicio de atención al cliente tan pésimo que reenvía de una línea a otra y no solucione, (iv) que haga tan difícil poner reclamaciones, (v) que no solucione mi problema de falta de suministro hasta 6 días después y solo porque fui presencialmente a la oficina y les pedí la hoja reclamaciones.

solicito que:

- Se abra un expediente sancionador a la empresa [REDACTED] por (a) parar una domiciliación sin mi consentimiento u orden directa, (b) no dar el preaviso legal antes de cortar la luz, (c) no cumplir la obligación de restablecer el



Comunidad de Madrid

servicio en 24 horas y tardar 6 días en restablecer el servicio, (d) servicio de atención al cliente que reenvía de una línea a otra y hace perder el tiempo al consumidor innecesariamente.

- Que la empresa [REDACTED] me compense por daños y perjuicios...”

En escrito posterior y tras recibir la propuesta de compensación por parte de la empresa manifiesta: “...Considero insuficiente la compensación decidida por la misma, ya que no cubre la totalidad de daños y gastos. Adjunto las facturas y evidencias encontradas, ya que en su carta del 10 de enero de 2023 dice que "están en disposición de indemnizar a la clienta por los gastos que el incidente haya podido causar y se puedan justificar documentalmente". Aun así, sigo solicitando el importe completo de mi reclamación ya que, aunque no haya prueba documental es evidente que el incidente ha generado gastos de limpieza profunda de nevera y congelador y daños morales.

De los escritos y alegaciones de la parte reclamada a modo de resumen se destaca:

“... PRIMERA. ACEPTACIÓN DEL ARBITRAJE

Esta empresa acepta el arbitraje propuesto al existir oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, admitida mediante Resolución de 9/12/2020 del Presidente de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, que coincide con el ámbito territorial, subjetivo y objetivo del arbitraje propuesto.

SEGUNDA. GESTIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación presentada por la Sra. [REDACTED] por parar una domiciliación sin consentimiento u orden directa, no dar el preaviso legal antes de cortar la luz, no cumplir la obligación de restablecer el servicio en 24 horas y tardar 6 días en restablecer el servicio, del punto de suministro eléctrico con CUPS [REDACTED], situado en la calle [REDACTED] y solicita indemnización por 6 noches de alojamiento, 6 días de restaurante, alimentos estropeados de nevera y congelador, limpieza de los mismos y daños morales.

El 17/10/2022 remitimos un abono de 740,05 € a la cuenta bancaria informada como medio de pago de la clienta, [REDACTED], en concepto de indemnización por:

- 150 € por alimentos
- 30,05 € calidad del servicio
- 560 € (7 días x 80 € por día de corte)

Una vez revisado el presente expediente, el 10/1/2023 generamos las facturas de abono [REDACTED] de importe 10,94 €, en concepto de devolución del coste de reconexión, y la factura [REDACTED] de importe 10,94 €, en concepto de devolución de derechos de actuación de equipos electricidad. Ambos importes serán remitidos a la cuenta mencionada.

No obstante, la compañía está en disposición de indemnizar a la clienta por los gastos que este incidente le haya podido causar y que pueda justificar documentalmente...”

Alegaciones de las partes a la audiencia:

La parte reclamante se ratifica en sus escritos anteriores y resumen la situación actual



Comunidad de Madrid

del litigio:”, No se ha resuelto ni total ni parcialmente. No hay acuerdo entre las partes.

Objeto de mi pretensión: Que la reclamada [REDACTED], [REDACTED] conceda la indemnización reclamada en una cuantía económica actualizada que asciende a 3.540 euros por daños y perjuicios. Que desglosa:

(a) Alojamiento para dos personas desde el jueves 29 hasta el miércoles 4 de octubre (€150/noche*6noches=€900);

(b) Desayuno, comida y cena para 2 personas desde la noche del jueves 29 hasta la noche del miércoles 4 de octubre (€5/desayuno+€20/comida+€20/cena) *2personas*6días=€540);

(c) Alimentos estropeados de nevera y congelador €1000,

(d) Limpieza de congelador y nevera €100,

(e) Danes Morales €1,000.

La parte reclamante se ratifica en sus escritos anteriores y si bien además alega y concreta:” el 17/10/2022 remitimos un abono de 740,05 € a la cuenta bancaria informada como medio de pago de la cliente, [REDACTED], en concepto de indemnización por:

- 150 € por alimentos
- 30,05 € calidad del servicio
- 560 € (7 días x 80 € por día de corte)

Una vez revisado el presente expediente, el 10/1/2023 generamos las facturas de abono [REDACTED] de importe 10,94 €, en concepto de devolución del coste de reconexión, y la factura [REDACTED] de importe 10,94 €, en concepto de devolución de derechos de actuación de equipos electricidad.

Ambos importes serán remitidos a la cuenta mencionada.

No obstante, la compañía está en disposición de indemnizar a la cliente por los gastos que este incidente le haya podido causar y que pueda justificar documentalmente.

Asimismo, les informamos que al tratarse de una solicitud de indemnización por un total de 3.540 €, concurren en causa de declinación del arbitraje, no obstante, para no perjudicar los intereses de la cliente, no procederemos a anular los abonos ya remitidos.

Por todo lo expuesto, solicitamos que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, junto con los documentos que lo acompañan, se admita y, a la vista de su contenido, se incorporen al procedimiento arbitral de consumo y sean considerados en el laudo que en su caso se dicte...”

Tras lo cual, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, considerando que la junta arbitral de consumo carece de competencias sancionadoras que por otra parte serían impropias de un órgano arbitral de consumo y considerando que la empresa comercializadora reclamada, en su adhesión al sistema arbitral de consumo EXCLUYE de su adhesión, entre otras cuestiones, las reclamaciones cuyo importe sea superior a 2000 euros y en particular las reclamaciones que en que se solicite una indemnización por daños y perjuicios y tras deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: No entrar a conocer en el fondo del asunto, poniendo fin a este procedimiento arbitral, ya que al faltar un requisito fundamental para este procedimiento arbitral, cual es la existencia de un convenio arbitral valido entre las partes, por lo que



Comunidad de Madrid

no hay posibilidad de continuar estas actuaciones. Se hace constar que queda libre y expedita la vía judicial

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 08 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]