

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13698.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de julio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral 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 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 los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1) En su primer escrito detalla los hechos acaecidos.

"Entre el martes 5 y miércoles 6 de abril del 2022 un comercial de [REDACTED] llamó al móvil [REDACTED] de mi esposa [REDACTED] con DNI [REDACTED] ofreciéndonos contratar los servicios de [REDACTED].

Mi esposa me acercó el móvil y hablé con una persona dónde me ofrecía los servicios de electricidad y gas. El comercial me solicitó los códigos CUPS del servicio de electricidad y gas, y nos ofreció una tarifa que era superior a la que tenía actualmente contratada con Iberdrola. Le dije que estaba actualmente con [REDACTED] y que no me iba a cambiar de compañía.

El viernes 8 de abril'22 a las 19:23 recibo un primer SMS de [REDACTED] que dice literalmente: "Inicie el proceso de firma electrónica relativo a su solicitud en el siguiente link y siguiendo las instrucciones [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])"

No he realizado ninguna acción de dicho trámite con el objetivo de no aceptar nada.

El viernes 8 de abril'22 a las 19:27 recibo un primer correo electrónico de [REDACTED] en mi cuenta de correo [REDACTED] indicando literalmente "Hemos recibido correctamente tu solicitud de contratación de la tarifa [REDACTED] con el nº de referencia [REDACTED]".

La modalidad a pagar es de 211,05 euros impuestos incluidos por mes por el servicio de Luz.

En los datos de los detalles de la solicitud se indica:

- Sólo hacen referencia a los dos primeros nombres y el primer apellido tal como se utilizaba en el anterior documento NIE que me retiró la Policía Nacional el 11 de mayo de 2021 por haberme expedido el DNI. Desde entonces utilizo los dos apellidos y el nuevo código de identificación.

- Fecha y hora de envío: 2022-04-08 19:25:17.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

- NIF: [REDACTED], se indica el documento NIE que utilicé hasta el 11 de mayo del 2021. A partir del 11 mayo del 2021 utilizo mi DNI.

MUY IMPORTANTE: No he contratado nada con [REDACTED] ni con terceros en el día de la recepción ni en el pasado reciente.

Una vez recibí el correo electrónico llamé por primera vez el viernes 8 de abril'22 a las 19:52:37 al teléfono [REDACTED] de Atención al Cliente de [REDACTED] durante 1200 segundos equivalente a 20 minutos, para desistir y/o cancelar el contrato tramitado sin mi consentimiento.

En la llamada la operadora de [REDACTED] me solicita los últimos 4 dígitos de mi cuenta bancaria, y se confirma que los datos que tiene [REDACTED] registrados no es la que tengo vigente desde octubre de 2020.

El viernes 8 de abril'22 a las 20:15:08 llamé por 2º vez a Atención al Cliente durante 452 segundos equivalente a 7,5 minutos y me dijeron que el contrato dado de alta ya está cancelado. Esto último resultó ser falso. Sí procede [REDACTED] debería tenerlo reflejado en su **CRM (Customer Relationship Management)** y mi operadora [REDACTED] en sus registros.

El viernes 8 de abril'22 a las 21:24 recibo un 2º SMS de [REDACTED] que dice literalmente: "[REDACTED] INFO: Hemos detectado que no has completado tu solicitud [REDACTED]. Firma la documentación aquí:

[https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])"

MUY IMPORTANTE: No he completado nada del trámite ni le he dado al link con el objetivo de no aceptar nada.

Dada la desconfianza en todo el proceso, el viernes 8 de abril'22 a las 23:00:46 llamé por 3º vez a [REDACTED] durante 256 segundos equivalente a 4,2 minutos para saber el estado de la tramitación y me dijeron que sus sistemas se están actualizando y no pueden facilitarme información.

El sábado 9 de abril'22 a las 00:48 acudí a la dependencia de la Policía Nacional de [REDACTED], con nº de atestado [REDACTED] a denunciar los hechos.

El sábado 9 de abril'22 a las 10:32 recibí un 2º correo de [REDACTED] en concepto de activación de la factura digital de la nueva contratación para que les facilite el número de identificación.

MUY IMPORTANTE: No les he facilitado a [REDACTED] ningún documento de identificación.

El sábado 9 de abril'22 a las 14:03:29 llamé por 4º vez a [REDACTED] durante 275 segundos equivalente a 4,5 minutos y me dijeron que el contrato esta cancelado.

Esto último resultó ser falso una vez más.

Sí procede [REDACTED] debería tenerlo reflejado en su CRM (Customer Relationship Management) y mi operadora [REDACTED] en sus registros.

El sábado 9 de abril'22 a las 22:50 llamé por 5º vez a [REDACTED] durante 569 segundos equivalente a 9,5 minutos y me dijeron que el contrato no está cancelado a diferencia de las llamadas anteriores y que van a proceder a tramitar la solicitud de desistimiento. Me dijeron que esta solicitud no generaba ningún código.

El sábado 9 de abril'22 a las 23:15:05 llamé por 6º vez a [REDACTED] durante 991 segundos equivalente a 16,5 minutos y me dijeron que el inicio de la tramitación de desistimiento ya se inició como consecuencia de la llamada anterior, me han facilitado los códigos relacionados con la solicitud de desistimiento y se generó un código de reclamación.

El lunes 11 de abril'22 a las 10:53 he recibido un SMS de [REDACTED] que dice literalmente "Info [REDACTED]: su distribuidora ha aceptado el cambio de comercializador solicitado por usted, lo que implica la baja con Iberdrola. Info en [REDACTED]".

Debido a que estoy en mi segunda residencia de [REDACTED], el martes 12 de abril'22 a las 12:00 he acudido a la cita previa de la oficina más cercana de [REDACTED] en la c/ [REDACTED].

Allí la comercial amplía la información de la reclamación anterior adjuntando la denuncia realizada en el Cuerpo Nacional de Policía el 9 de abril'22, el documento de la relación NIE-DNI, y el documento del desistimiento cumplimentado y firmado.

Comunidad de Madrid

El martes 19 de abril'22 a las 10:33 recibo un 3º correo electrónico de [REDACTED] dónde indican que la reclamación [REDACTED] y el contrato [REDACTED] fue resuelta favorablemente y que el contrato ha sido dado de baja y no tendré que pagar ningún importe que se haya facturado durante el tiempo de vigencia del contrato.

El 2 de mayo'22 recibo carta postal de [REDACTED] que según reclamación [REDACTED] abierta el 21 de abril correspondiente al contrato [REDACTED] e indican que no existe un error en el alta de mi contrato siendo mi solicitud activada correcta.

Matizar por mi parte que no tramité ninguna activación.

Con el objetivo de asegurarme que tras el desistimiento volvía a la anterior comercializadora, el 16 de mayo'22 llamé por 7º vez a [REDACTED] a las 13:22:12 durante 777 segundos equivalente a 13 minutos y me dijeron que no tengo nada contratado con ellos. El 16 de mayo'22 llamé a [REDACTED] a las 13:38, tras identificarme con mis datos vigentes me dijeron que hasta la fecha no tengo el contrato de electricidad que tenía con ellos y que vuelva a llamar en unos 3 o 4 días.

El sábado 21 de mayo'22 a las 16:04 durante 3 minutos llamé a [REDACTED] para saber si había vuelto con ellos y con mi anterior contrato, y tras identificarme con mis datos vigentes me confirman que no tienen ningún dato relacionado con mi vuelta.

El sábado 21 de mayo'22 a las 16:10 durante 5 minutos llamé a [REDACTED] para saber si estaba con ellos tras el desistimiento y me confirman que no.

El sábado 21 de mayo'22 a las 16:18 durante 10 minutos llamé a [REDACTED] para saber si había alguna forma de saber cómo se podría saber en qué comercializadora estaba y me dijeron que me ponga en contacto la distribuidora de energía de [REDACTED] en el teléfono [REDACTED].

El sábado 21 de mayo'22 a las 16:29 durante 4 minutos llamé a la distribuidora de energía de [REDACTED], tras identificarme con mis datos vigentes para saber si estaba con ellos tras el desistimiento y me confirman que no.

El sábado 21 de mayo'22 a las 16:35 durante 8 minutos llamé a la distribuidora de energía de Iberdrola tras identificarme con mis datos vigentes la operadora no podía localizar la comercializadora, entonces, me ha pedido el código CUPS. Me confirma que estoy con [REDACTED] desde el 26 de abril'22.

El sábado 21 de mayo'22 a las 16:46 durante 5 minutos llamé a [REDACTED] tras identificarme con mis datos vigentes y me dice que no pueden localizar mis datos en [REDACTED], que les llamé a ellos para que me den más datos.

El sábado 21 de mayo'22 a las 16:54 durante 5 minutos llamé a [REDACTED] al teléfono [REDACTED] tras identificarme con mis datos vigentes la operadora no localiza mi contrato, sin embargo, si me confirma que ve que he tenido un contrato en septiembre de 2021.

El sábado 21 de mayo'22 a las 17:07 durante 9 minutos llamé a [REDACTED] al teléfono [REDACTED] tras identificarme con mi anterior documento de identidad, el NIE, [REDACTED], la operadora me confirma que estoy con esta comercializadora desde el 26 de abril'22 con el documento de identidad, el NIE, que no utilizo porque no debo hacerlo según el CNP desde el 11 de mayo'21.

El domingo 22 de mayo'22 a las 18:21 durante 7 minutos llamé a [REDACTED] al teléfono [REDACTED] tras identificarme con mi anterior documento de identidad, el NIE, [REDACTED], el operador me confirma que la próxima factura se enviará a mi correo postal y que al no estar domiciliado el pago hay que realizarlo en cualquiera de las formas disponibles. Solicito a que en lugar de enviarlo por correo postal me lo envíe a mi correo electrónico [REDACTED].

El domingo 22 de mayo'22 a las 18:30 recibo correo de [REDACTED] por contratar el servicio de Factura Electrónica.

El lunes 23 de mayo'22 me encuentro en el buzón de mi vivienda en Madrid con una carta emitida el 9 de mayo'22 de [REDACTED] dándome la bienvenida.



Comunidad de Madrid

El martes 24 de mayo'22 llegó la factura de [REDACTED] con fecha de emisión del 23 de mayo'22. No tiene domiciliación.

El precio de la energía en [REDACTED] de la última factura sale a 0,274 euros/kWh y en el contrato usurpado por [REDACTED] que tenía con [REDACTED], sin el descuento a 0,18408 euros/kWh, un 48,84% más en [REDACTED] que en [REDACTED], y con el descuento a 0,156468 euros/kWh un 75,11% más en [REDACTED] que en [REDACTED].

El viernes 27 de mayo'22 llegó la factura de [REDACTED] con fecha de emisión del 19 de mayo'22 y con fecha de cargo 26 de mayo'22. Se indica la domiciliación a una cuenta bancaria que tenía hasta octubre'20. Se factura el consumo entre el 9 de abril'22 y el 26 de abril'22.

Por todo lo expuesto anteriormente denuncio:

Que [REDACTED] haya cambiado y activado unilateralmente el contrato de energía eléctrica sin mi consentimiento procedente de [REDACTED] del mercado libre con tarifa [REDACTED].

Que una vez realizado el desistimiento haya pasado a [REDACTED] del mercado regulado con la tarifa PVPC en lugar de pasar [REDACTED]

Clientes del mercado libre con la tarifa [REDACTED], que es dónde estaba antes de la usurpación del contrato activado por parte de [REDACTED].

Que [REDACTED] lo haya contratado con mis datos parciales y desactualizados del documento de identidad, nº de identificación fiscal obsoleto que no debe utilizar, con los apellidos incompletos y con una cuenta de facturación obsoleta, sin haber sido aportado por mi parte ningún documento de identidad ni habiendo confirmado nada al respecto.

A [REDACTED] no les he dado **mi consentimiento** verbal, ni grabado, escrito y/o realizado de forma digital a través de la web, correo electrónico y/o SMS de mi móvil, es decir, de ninguna forma.

Se hayan vulnerado mis derechos de elegir libremente un suministrador de energía eléctrica que haya estimado oportuno, de forma adecuada a mis necesidades e intereses. Que [REDACTED] no haya sido capaz de reaccionar ni de reestablecer el error después de reiterados avisos de mi parte y por último me haya facturado con un importe desproporcionado.

En base a todo lo expuesto solicito volver al contrato con las mismas condiciones que tenía con [REDACTED] antes de la usurpación de [REDACTED] y se me devuelva todos los importes indebidos hasta la fecha en que se produzca el cambio a [REDACTED] tal como estaba hasta el 8 de abril'22.

Solicita que "Se me devuelvan todos los importes indebidos y los importes por las molestias ocasionadas entre el 8 de abril 22 y el 2 de agosto 22 tal como estaba hasta el 8 de abril 22 con [REDACTED]".

Cuantifica su reclamación en 134,82 euros.

2) En las alegaciones posteriores, el consumidor manifiesta que:

- Endesa no ha solventado ningún punto de la reclamación.
- En relación al contrato [REDACTED] del período del 9/4/22 al 26/4/22 confirmo que Endesa no ha devuelto el importe de la factura [REDACTED] pagada por mi parte el 12 de junio de 2022 a través de tarjeta.
- Tal como se ha indicado en mi anterior alegación la cuenta bancaria indicada en la factura indicada anteriormente está dada de baja desde octubre de 2020. [REDACTED] ha utilizado los datos de mi cuenta bancaria que tenía entonces contratado con [REDACTED] hasta noviembre de 2019.
- Sí [REDACTED] afirma que ha devuelto el importe que lo demuestre con detalles de la operación.

Comunidad de Madrid

Adicionalmente no hay ninguna mención por parte de [REDACTED] que ha utilizado mis datos para cambiarme el contrato de luz sin mi consentimiento de la empresa de Iberdrola a Endesa.

3) Con carácter previo a la audiencia, el consumidor añade un nuevo escrito, del que se destaca que ha recibido con fecha 8 junio de 2023 el reintegro de los 44,18 €.
Solicita una indemnización de 300 euros por los hechos denunciados en la reclamación y por las molestias ocasionadas tal como se indica en la denuncia.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

Les detallamos a continuación la vigencia de los contratos asociados al CUPS [REDACTED], según la información recogida en nuestros sistemas:
Punto de suministro en la dirección calle [REDACTED].

CONTRATO	CONCEPTO	FECHA ALTA	FECHA BAJA
[REDACTED]	Suministro eléctrico	09/04/2022	26/04/2022
[REDACTED]	Suministro eléctrico	02/08/2022	En vigor

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

ÚNICA:

Del relato de los hechos del consumidor, así como de la interposición de la denuncia ante la Comisaría Nacional de Policía se pone de manifiesto que en este expediente hay indicios racionales de delito. Se ha podido cometer, al menos presuntamente, una suplantación de personalidad en la contratación realizada en abril de 2022, lo cual es un motivo de exclusión del arbitraje de consumo, como dispone el art. 57.1 TRLCU. Por ello, el Colegio Arbitral no es competente para entrar a conocer este conflicto por ser uno de los supuestos excluidos de arbitraje. Queda expedita la vía judicial, si el consumidor considera que debe reclamar una indemnización por la vulneración de sus derechos y las molestias ocasionadas.

Por otro lado, en el seno de la tramitación del procedimiento, Endesa ha restituido al consumidor, el único recibo que le había girado con ocasión de este primer contrato, en junio de 2023.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido **NO ENTRAR A CONOCER EL FONDO DEL ASUNTO**, por ser uno de los supuestos excluidos de arbitraje en el art. 57.1 TRLCU, cual es la apreciación de indicios racionales de delito. Queda expedita la vía judicial, si el consumidor considera que debe reclamar una indemnización por la vulneración de sus derechos y las molestias ocasionadas.

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



Comunidad de Madrid

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, en el lugar señalado al principio.

Madrid, 12 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL