



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14696.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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. La Comunidad presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

"6 de mayo de 2022 a las 00:05 horas se produce el corte del suministro eléctrico de:

Punto de Suministro: [REDACTED] CUPS: [REDACTED]

Número de contrato: [REDACTED]

Punto de Suministro: [REDACTED]

CUPS: [REDACTED]

Número de contrato: [REDACTED]

Presentadas varias reclamaciones a [REDACTED] solicitando:

- Copia de los avisos del corte de suministro y sus correspondientes acuses de recibo
- Explicación del motivo del corte de suministro

En resumen, se procedió al corte del suministro sin aviso previo, lo que ha provocado que el suministro estuviera suspendido hasta el día 10 de mayo, siendo necesaria una nueva contratación, sin recibir explicaciones por parte de [REDACTED]

SOLICITA:

PRIMERO - Conocer la causa del corte de suministro del día 6 de mayo de 2022

SEGUNDO - Copia de la/las comunicación/es enviada/as avisando del corte de suministro por impago, así como de los acuses de recibido emitidos por la empresa de servicios postales

TERCERO - Devolución de los derechos de acceso y enganche cobrados en la primera factura del nuevo contrato de suministro que nos vimos obligados a realizar para reactivar el suministro Documento 6

CUATRO - Restablecimiento del suministro Punto de Suministro: [REDACTED], [REDACTED]; CUPS: [REDACTED] que a fecha de la presente se encuentra sin contrato y en situación irregular.

QUINTO - Continuar con los contratos de suministro pactados y vigentes hasta el 6 de

Comunidad de Madrid

mayo de 2022, y la devolución de las cantidades cobradas por exceso en el nuevo contrato”.

En alegaciones posteriores, tras la respuesta de [REDACTED], manifiestan que:

Considero resueltas las pretensiones PRIMERA, TERCERA y CUARTA

Sin embargo, la pretensión SEGUNDA no ha sido resuelta, no se ha aportado ningún documento o prueba de los avisos de corte de suministros.

En relación a la pretensión QUINTA no ha sido resuelta; según la cláusula 10 del contrato vigente, “...será prorrogado automáticamente por períodos anuales de no mediar comunicación fehaciente por las partes con 15 días de antelación a la fecha de vencimiento (para las tarifas 2.0A; 2.0DHA; 2.1A, 2.1DHA y 3.0A) y de un mes para el resto de Suministros y/o Servicios”; a fecha del corte de suministro no se había producido comunicación, por tanto, entendemos que la vigencia del contrato se mantiene, reconocido que el corte de suministro es imputable a [REDACTED] por un fallo en sus sistemas, tal y como refiere su escrito de 12 de mayo de 2023”.

En el escrito de 5 de mayo de 2023 con número de Ref [REDACTED] detallamos la pretensión económica por el exceso de cantidades cobradas.

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

En escrito de 12 de mayo de 2023 se indica que: los cortes de suministro de electricidad realizado con fecha 06/05/2022 para los contratos [REDACTED] y [REDACTED], les informamos que fueron provocados por deuda existente en los mismos.

No obstante, tras contrastar la información aportada por el administrador de fincas, dichas facturas impagadas, debido a una incidencia en nuestros sistemas, hemos comprobado que fueron emitidas a un número de cuenta bancaria antigua.

En el marco de nuestra política de compromiso con la mejora continua de nuestras prácticas comerciales y la calidad de atención a todos nuestros Clientes, se ha dado orden de no hacer cargo, en la factura emitida [REDACTED] del contrato [REDACTED], los conceptos “Derechos de Acceso” por importe de 394,06 € y “Derechos de Enganche” por importe de 9,04 €, por importe de 342,33 euros”.

En escrito de 12 de julio de 2023, [REDACTED] indica que:

“En relación al punto segundo, en el que se solicita: “Copia de la/las comunicación/es enviada/as avisando del corte de suministro por impago, así como de los acuses de recibido emitidos por la empresa de servicios postales”, les informamos que, debido a una incidencia en nuestros sistemas de custodia, no es posible aportarlas.

En cuanto al punto quinto, que indica “Continuar con los contratos de suministro pactados y vigentes hasta el 6 de mayo de 2022, y la devolución de las cantidades cobradas por exceso en el nuevo contrato”, comprobamos que el contrato de “socorro” con CUPS [REDACTED] se ha activado con unas condiciones más favorables que las que tenía antes del corte.

En cuanto al suministro con CUPS [REDACTED], comprobamos que su última renovación automática fue con fecha 01/05/2022, por tanto, se han refacturado las facturas emitidas en el nuevo contrato, hasta el fin de la anualidad, el 01/05/2023, aplicando las condiciones anteriores al corte.

Teniendo en cuenta el estado de cobro de las facturas referidas, el saldo que se genere a favor del cliente será transferido, en los próximos días, a la cuenta asociada al contrato”.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

El 6 de mayo de 2022 se corta el suministro en la Comunidad de aparcamiento de usuarios, y no se restablece el mismo hasta el 10 de mayo, debiendo contratar de nuevo el mismo y pagar los derechos de acceso y enganche. El segundo suministro (relativo al



Comunidad de Madrid

bajo 2) no se restablece hasta mayo de 2023.

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:**

PRIMERA:

En el transcurso del procedimiento las pretensiones Primera, Tercera y Cuarta han quedado resueltas entre las partes.

En relación con la Primera que requería conocer las causas del corte de suministro, se explica que se produjo por impago de facturas, si bien estas se pasaron al cobro en una cuenta antigua de la Comunidad, por lo que no pudieron ser atendidas.

En cuanto a la Tercera pretensión, [REDACTED] ha consentido la devolución de los importes de los derechos de enganche y de acceso, que ascienden a 342,33 €. Si dicha cantidad no ha sido aún abonada a la Comunidad, deberá hacerse efectiva en el plazo de un mes desde la notificación del presente Laudo arbitral. Dado el acuerdo entre las partes, este punto se eleva a Laudo conciliatorio parcial.

La Cuarta pretensión se encaminaba al restablecimiento del servicio, que fue efectivo respectivamente el 10 de mayo de 2022 en uno y el 6 de mayo de 2023 en el otro CUPS.

SEGUNDA:

El Colegio arbitral entra por tanto en el análisis de las dos cuestiones que no se han resuelto.

La Segunda pretensión hace referencia a la solicitud de las copias de las comunicaciones enviadas avisando del corte de suministro. En su escrito de alegaciones [REDACTED] manifiesta que por una incidencia informática no es posible aportarlas.

Dado que [REDACTED] ha asumido que el problema derivó de pasar al cobro las facturas en una cuenta bancaria antigua de la Comunidad y ha aceptado devolver la cantidad correspondiente a los derechos de enganche y acceso, carece ya de relevancia la obtención de las notificaciones para el corte de suministro. Por lo tanto, esta pretensión de los consumidores SE DESESTIMA, primero porque carece ya de ningún efecto práctico, y sobre todo, porque resulta de imposible cumplimiento, si [REDACTED] no dispone de copia de las citadas comunicaciones. Tal como señala el aforismo "*ad impossibilia nemo tenetur*", nadie puede ser obligado al cumplimiento de algo que ha devenido imposible.

TERCERA:

En cuanto a la Quinta pretensión se centra en la devolución de las cantidades pagadas de más, por la diferencia entre el contrato inicial y el contrato que se ha celebrado tras el corte de suministro.

Según manifiesta la reclamada, "*en cuanto al punto quinto, que indica 'Continuar con los contratos de suministro pactados y vigentes hasta el 6 de mayo de 2022, y la devolución de las cantidades cobradas por exceso en el nuevo contrato', comprobamos que el contrato de "socorro" con CUPS [REDACTED] se ha activado con unas condiciones más favorables que las que tenía antes del corte*".



Comunidad de Madrid

“En cuanto al suministro con CUPS [REDACTED] comprobamos que su última renovación automática fue con fecha 01/05/2022, por tanto, se han refacturado las facturas emitidas en el nuevo contrato, hasta el fin de la anualidad, el 01/05/2023, aplicando las condiciones anteriores al corte”.

“Teniendo en cuenta el estado de cobro de las facturas referidas, el saldo que se genere a favor del cliente será transferido, en los próximos días, a la cuenta asociada al contrato”.

La comercializadora distingue entre los dos contratos, en el contrato de socorro la renovación se ha realizado en condiciones más favorables, y en relación con el contrato en el que se han producido consumos, según la documentación aportada el kwh ha pasado de cobrarse a 0,143212 €/kwh a cobrarse después del nuevo contrato a 0,454752 €/kwh.

En este contrato, la comercializadora acepta la pretensión de la comunidad y ha propuesto *refacturar las facturas emitidas en el nuevo contrato, hasta el fin de la anualidad, el 01/05/2023, aplicando las condiciones anteriores al corte.*

Por lo tanto, aceptada la pretensión por la reclamada, se eleva este acuerdo tácito a Laudo conciliatorio parcial.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

LA ELEVACIÓN A LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL:

Primero, del acuerdo entre las partes relativo a la devolución de los derechos de acceso y de enganche, que ascienden a 342, 33 €. Si dicha cantidad no ha sido aún abonada a la Comunidad, deberá hacerse efectiva en el plazo de un mes desde la notificación del presente Laudo arbitral.

Segundo, del acuerdo relativo a la refacturación y devolución de los importes pertinentes, de las facturas emitidas en el nuevo contrato, desde mayo de 2022 hasta el fin de la anualidad, el 01/05/2023, aplicando las condiciones anteriores al corte de suministro. Tras la emisión de las nuevas facturas rectificadas, debe procederse a la restitución de las cantidades oportunas hasta mayo de 2023, salvo que dicho abono ya hubiese sido efectuado.

El Colegio Arbitral DESESTIMA la pretensión de la comunidad de usuarios de que se haga entrega de las copias de las comunicaciones enviadas avisando del corte de suministro, dado que es de imposible cumplimiento.

El plazo para el cumplimiento del presente 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.

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



Comunidad de Madrid

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, 27 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL