



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01737.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, a primeros de noviembre llamé por teléfono a [REDACTED] para consultar sobre la idoneidad de la potencia que tenía contratada para mi vivienda. Tras tener que llamar a [REDACTED] y a [REDACTED] en varias ocasiones, conseguí que, finalmente, se me informara de que la potencia que tenía era muy elevada, que podía reducirla pagando 10, 94 euros, y que, si luego quería volver a cambiarla, el coste era idéntico. El día 2 de noviembre, tras mi solicitud telefónica de reducir la potencia existente en mi vivienda, recibí, para que lo firmara, una oferta, en la que, como fecha de inicio del servicio ponían la fecha del envío. El día 6 de noviembre contesté a su mail diciendo que no estaba de acuerdo con la oferta-contrato porque la fecha de inicio del servicio no debía cambiarse al tratarse de una mera reducción de la potencia. Su contestación fue que lo iban a revisar, y el 7 de noviembre recibí una nueva oferta-contrato idéntico al anterior. adjunto cruce de mails El 8 de noviembre volví a insistir en mi desacuerdo sobre la fecha de la oferta-contrato, y, en consecuencia, no lo firmé. El día 15 de noviembre solicité telefónicamente que dejaran la potencia inicial, es decir 9,9 De forma paralela, e insisto sin haber firmado el contrato: *redujeron la potencia y me giraron una factura extraordinaria, número [REDACTED] de fecha 7 de noviembre de 2023 por importe de 10,94 euros. *aumentaron la potencia y giraron dos facturas: - el número [REDACTED] de fecha 21 de noviembre de 2023 por importe de 10,94 euros. - el número [REDACTED] de fecha 20 de noviembre de 2023 por importe de 115,83 euros. Al comprobar que habían reducido la potencia aun no



Comunidad de Madrid

habiendo firmado el contrato, para posteriormente aumentarla y que me habían girado esas tres facturas con fecha 29 de noviembre remití a [REDACTED] un mail en el que, exponiendo los hechos acaecidos, solicitaba LA anulación de las facturas citadas, y la devolución inmediata de sus importes de 10,94, 10, 94 y 115,83, por un total de 137,71 euros. Como contestación a mi reclamación, con fecha 4 de diciembre recibí por correo un formulario en el que ni siquiera habían tenido la diligencia de eliminar las referencias genéricas (lo adjunto, dado lo vergonzoso de su texto) y yo remití a [REDACTED] un nuevo mail (lo adjunto) en el que volví a insistir en mi solicitud. Con fecha 9 de enero pasado llamé por teléfono a [REDACTED] para saber cuál era el estado actual de la potencia, toda vez que sufríamos continuos saltos de luz, y cuál fue mi sorpresa cuando me dijeron que a pesar de haber pagado indebidamente la factura de 115,83 euros para que la potencia fuera de 9,9, era de 5,5 porque, según me informaron yo había realizado una llamada el 17 de noviembre por la que había desistido de mi solicitud. Dado que esa llamada no era cierta, pedí que me facilitaran la grabación a lo que me contestaron que tenía que ir al punto físico de Iberdrola más cercano a mi domicilio sito en Alcobendas. Me trasladé allí de forma inmediata, y, nueva sorpresa, una vez allí, me comunicaron que no era posible que oyera la grabación porque debía primero pedirla por teléfono y ustedes remitirla. Les volví a llamar, y un operador me comunicó que, tal y como yo mantenía, la llamada de 17 de noviembre no existía, pero que si había una de 14 de noviembre en la que había desistido. Solicité las grabaciones de todas las llamadas, me dijeron que me llamarían en el plazo de 48 horas para confirmarme que estaban enviadas al punto físico de [REDACTED] y hasta la fecha no he recibido ninguna notificación. nuevo incumplimiento de sus obligaciones Solicita, como se refleja en todos los hechos relatados la situación de indefensión en la que me encuentro es total: me han girado unas facturas por unos servicios no realizados; además, si como dicen, desistí, todo derecho de desistimiento efectuado en plazo es por naturaleza gratuito por lo que no tendrían derecho a cobrar importe alguno. Y si no desistí y me cobraron (indebidamente) la potencia debía ser la inicial. Todo ello sin contar las interminables horas que me han hecho perder, llamando a su teléfono, y el incumplimiento reiterado de sus promesas y obligaciones. Por o hablar del retraso en solventar una incidencia: desde el 29 de noviembre fechadme mi primera queja, han transcurrido casi tres meses sin que me hayan dado respuesta satisfactoria. Solicita que de forma inmediata procedan a dar cumplida contestación a la reclamación presentada, reponiendo la potencia de 9,9 que inicialmente tenía (al no haber firmado el contrato que la reduce) devolviendo el importe de lo indebidamente cobrado. Cuantía reclamada 137,71 €.

La parte reclamada alega que este tipo de derechos y tasas están asociados al punto de suministro, siendo un importe que nos factura la empresa distribuidora [REDACTED] como empresa responsable y propietaria de la red de distribución en la que se encuentra el punto de suministro, para su traslado final al cliente. En concreto, el cobro de estos conceptos se genera como consecuencia de la realización de movimientos contractuales y actuaciones sobre el punto de suministro. En fecha 02/11/2023 D. [REDACTED] llamó a atención al cliente de [REDACTED] para solicitar una disminución de potencia de 9,900 kW a 5,500 Kw, la operadora le informó que se le cobraría un importe de 10,94€ por la bajada de potencia. Así mismo, en fecha 14/11/2023 D. [REDACTED] volvió a llamar para desistir de la modificación y volver a la potencia de 9,900 kW. El operador le informó en la llamada que se le cobraría por el aumento de potencia. Tal y como establece la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), el desistimiento no exime al cliente del pago de los costes asociados al alta o modificación sobre las que el cliente desiste, ni de los asociados como consecuencia del propio desistimiento. Por lo anteriormente expuesto y una vez revisada la facturación de D. [REDACTED], así como los movimientos contractuales y actuaciones efectuadas sobre su instalación, queremos transmitirle que no hemos identificado inicialmente ninguna anomalía en relación a estos conceptos, por lo que entendemos que procede su facturación. Adjuntamos la grabación de la solicitud de disminución de potencia y la grabación de desistimiento para que sirva a los efectos oportunos.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que se refiere exclusivamente a lo ocurrido a primeros de noviembre cuando el Sr. [REDACTED] solicitó la reducción de potencia, y al día 15 cuando llamó para decir que no estaba de acuerdo con el contrato recibido y que no quería que se le redujera. El operador le informa sobre la no necesidad de la firma de contrato para aumentar la potencia que, de ser cierto, no le fue comunicado al Sr. [REDACTED] causándole indefensión. El propio operador le dijo que iba a tramitar la solicitud como anulación y no como desistimiento porque el Sr. [REDACTED] no desistió, solo no estaba de acuerdo con los términos. Obvia referirse a lo ocurrido el 9 de enero cuando, después de haber cobrado la factura de 10,94 por reducir la potencia y de 10,94 y de 115,83 euros por aumentar la potencia, esta seguía siendo de 5,5. El Sr. [REDACTED] tuvo que volver a solicitar la potencia porque seguía siendo de 5,5, y pagar 115,83 otra vez. Solicita La devolución de 137 euros por las tres facturas giradas por la reducción (10,94) y el aumento de la potencia (10,94 y 115,83). Subsidiariamente, en el caso de que se admita que no hace falta la firma del contrato y que en consecuencia el Sr. [REDACTED] desistió, la devolución de los 10,94 y de los 115,83 abonados por un aumento de potencia que no se llevó a cabo, y que obligó al Sr. [REDACTED] a volver a solicitar el aumento en enero y a pagar 115,83 en febrero. Cuantificación económica total 137 o subsidiariamente 126,77 euros.

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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto el contrato no está firmado al haberse celebrado la contratación telefónicamente, enviándose el contrato que no está supeditado a la firma para su validez y eficacia. El contrato no queda perfeccionado con la firma sino con el consentimiento, no siendo necesario su envío para desplegar sus efectos. Por otro lado, no hay revocación del contrato, lo que considera el reclamante desistimiento no es más que una nueva modificación contractual de lo que fue informado, de los costes que lleva aparejado, siendo correcto.

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.

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.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 26 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]