



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09205.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 20 de mayo de 2024 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta varios escritos en los siguientes términos:

En el primer escrito, manifiesta que:

“Tras más de tres meses intentando realizar un cambio a la comercializadora regulada gas and power (TUR 1), no lo he conseguido, recibiendo negativas, desinformación y atención pésima al cliente por parte de [REDACTED], pagando el doble de lo debido en la tarificación del kwh de gas”.

En la reclamación de arbitraje, el consumidor afirma que:

“Imposibilidad de tramitar por parte de [REDACTED] el cambio de mi tarifa de gas actual (mercado libre RL1) a la comercializadora regulada, tras más de cuatro meses intentando realizar el cambio por todos los medios posibles. Tras más de cuatro meses intentando cambiar mi tarifa de gas, [REDACTED] nunca lo ha permitido, reportando supuestos errores en mi DNI y alegando que por algún error mi distribuidora ([REDACTED]) no tiene un contrato de suministros que coincida con mi DNI. Desde [REDACTED] me reportan que el error es de [REDACTED] y que la solución es tan simple como enviar los datos correctos. Desde las comercializadoras reguladas con las que me he puesto en contacto me reportan lo mismo: que al intentar hacer el cambio les da error de datos, que mi comercializadora debe cambiarlos, pero hacen caso omiso. La última respuesta que he obtenido presencialmente en la oficina de [REDACTED] ha sido que directamente ponga una reclamación en la OMIC porque su departamento no gestiona mis reclamaciones. He abierto innumerables reclamaciones, demandas de actuación...he hecho decenas de llamadas, sms, mails...nadie me da una respuesta válida y a día de hoy sigo pagando el kwh de gas al doble de lo que debería estar pagándolo si hubieran aceptado mi cambio de comercializadora. Me parece denunciante esta paralización y la falta total de empatía,

Comunidad de Madrid

atención al cliente por parte de [REDACTED].

SOLICITA:

“La resolución inmediata del error cualquiera que sea y la reparación e indemnización por daños y perjuicios (el reembolso de la parte proporcional de la factura de gas que he estado pagando de más)”.

En escrito posterior, el consumidor manifiesta que:

“Solicito la compensación económica correspondiente al haber estado pagando durante más de 5 meses, el precio del kw/h de gas al triple de lo que podría haberlo pagado si se hubiera gestionado bien y se me hubiera permitido cambiarme a la comercializadora regulada en febrero. Que a 15 de Julio, [REDACTED] compruebe que mis datos son coincidentes con los del sistema no repara el error”.

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

“A raíz de una reclamación, solicitamos a la distribuidora [REDACTED], que actualizase los datos del [REDACTED] y, actualmente, los datos reportados por la distribuidora son los mismos que los registrados en nuestro sistema. Por consiguiente, si el [REDACTED] desea realizar un cambio de comercializadora, deberá dirigir su reclamación a la comercializadora de su elección para que tramiten la activación del contrato. Con relación a la solicitud de una indemnización por daños y perjuicios, les informamos que, desde la compañía no contemplamos la realización de un abono por este motivo”.

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

El 21 de febrero de 2023, se envía al consumidor mensaje de sms en que se indica que la comercializadora de referencia ha tomado nota de su solicitud de contratación.

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:

La única pretensión del consumidor radica en la indemnización de lo pagado de más por haber permanecido en el mercado libre con [REDACTED] durante cinco meses desde la solicitud de cambio a la comercializadora regulada. El consumidor sólo aporta una única factura, del 4.5.23 a 30.05.23, con un importe de 40,02 €, y un consumo de 233 kwh. Ciertamente quien debe validar la solicitud de cambio es la empresa distribuidora y no la comercializadora, y menos aún la comercializadora saliente [REDACTED]. El error en los datos del consumidor se encontraba en la distribuidora ([REDACTED]), motivo por el cual el consumidor no pudo cambiar a otras comercializadoras tampoco. No es por lo tanto imputable a la comercializadora un error que no era suyo, sino de otra empresa diferente, Nedgia.

Por otro lado, exigir a [REDACTED] responsabilidad por no haber facilitado con mayor agilidad el cambio de comercializadora al mercado regulado, no sería objeto de responsabilidad contractual, derivada del inadecuado cumplimiento del contrato, sino que sería una cuestión de responsabilidad extracontractual, que está expresamente excluida de la Oferta de sometimiento a Arbitraje de la empresa, y por tanto el Colegio no tiene competencia para determinar una indemnización por daños y perjuicios de carácter extracontractual. Procede por lo tanto, **DESESTIMAR** la pretensión de indemnización del consumidor.



Comunidad de Madrid

DECISIÓN ARBITRAL:

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

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, por entender que la causa del retraso se debe a la responsabilidad de la distribuidora, y no es imputable a la comercializadora reclamada, y que las indemnizaciones por daños y perjuicios de carácter extracontractual están excluidas de la oferta de adhesión a arbitraje de la empresa [REDACTED]

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.

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 señalado al principio.

Madrid, 5 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

Fdo.: