



Comunidad de Madrid

El 17/01/2024, D. [REDACTED] contactó con [REDACTED] (en adelante [REDACTED]) a través de un punto de Atención al Cliente para solicitar un cambio de comercializador con cambio de titularidad en la dirección de suministro en C/ [REDACTED] - MADRID - MADRID, con CUPS [REDACTED]

D. [REDACTED] aportó como documento acreditativo de justo título el contrato de arrendamiento de la vivienda objeto de reclamación.

Así mismo, tal y como establece la resolución del 28 de febrero de 2023 de la sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC, se puede comprobar que, en el momento de firmar el contrato, a D. [REDACTED] se le mostró en primera página del mismo, de forma clara el trinomio dirección de suministro – CUPS – titular correspondiente: [REDACTED] – [REDACTED].

Se adjunta como Anexo 1 copia del contrato firmado en la que se recoge el detalle de las condiciones contratadas.

El 23/04/2024, D. [REDACTED], como titular del contrato, solicitó el cese de actividad del mismo, por lo que desde [REDACTED] se procedió a solicitar a la empresa distribuidora i-DE, Redes Eléctricas Inteligentes la baja del contrato. Se adjunta como Anexo 2 copia de la solicitud de baja firmada.

El 27/06/2024, Dña. [REDACTED] abrió una reclamación por el corte de suministro realizado en su vivienda y el error en la titularidad del CUPS [REDACTED]. Desde [REDACTED] se envió carta informando que no existía error en la contratación dado que la reclamación se encontraba abierta en el contrato con referencia 894653672 y no en el 0882019247.

Se adjunta como Anexo 3 carta contestación enviada.

Tras recibir reclamación del presente organismo y ante la documentación de la que [REDACTED] disponía a la hora de realizar la contratación, el 30/04/2025 se contactó con la empresa distribuidora i-DE, Redes Eléctricas Inteligentes, empresa responsable y propietaria de la red de distribución en la que se encuentra el punto de suministro, solicitando confirmación de la dirección asociada al CUPS [REDACTED]

El 01/05/2025, la empresa distribuidora contestó: “El 23/04/2024 se solicitó por [REDACTED] Clientes la baja del contrato finalizándose el proceso el 25/04/2024 y ese mismo día se solicitó por otra comercializadora en nombre de [REDACTED] en el CUPS [REDACTED] con dirección [REDACTED] MADRID - MADRID el alta del contrato”.

De esta manera, desde [REDACTED] se realizó la contratación correctamente ya que D. [REDACTED] presentó justo título para el punto de suministro [REDACTED] [REDACTED]-MADRID – MADRID.

No obstante, se ha detectado que la titularidad del contrato no es la correcta por lo que se ha corregido la titularidad del contrato de baja y se ha anulado la facturación emitida en el mismo, de forma que este hecho no suponga ningún perjuicio económico para ninguno de los usuarios.



Comunidad de Madrid

Así mismo, se ha emitido una factura por importe de 120€ a favor de D. [REDACTED] por el periodo en el que ha estado sin suministro en su vivienda habitual.

Se ruega a D. [REDACTED] que nos haga llegar el número de cuenta bancaria donde desea que se le realice el abono, así como un justificante de titularidad de dicha cuenta bancaria. Se adjunta como Anexo 4 la factura emitida.

LA PARTE RECLAMANTE mediante escrito de 22 de mayo, expone por escrito lo siguiente:

Que recibe comunicación por la que la empresa resuelve a su favor, reconociendo una indemnización de 120 euros.

Además recibe por parte de Iberdrola la factura rectificativa por la que le devuelven el importe de 273,98 euros, así como la factura correspondiente a la indemnización de 120 euros. Adjunta los datos solicitados por la reclamada para que la empresa realice el ingreso.

LA EMPRESA mediante escrito de 21 de julio de 2025, presenta un escrito que se traslada a la otra parte y mediante el que comunica lo siguiente:

Como continuación a nuestro escrito del 02/05/2025 y en contestación a su escrito con fecha 22/04/2025 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro eléctrico ubicado en [REDACTED]-MADRID - MADRID, les informamos de lo siguiente:

Tal y como se indicó en nuestro anterior escrito, se procedió a emitir una factura por importe de 120,00€ a favor de D. [REDACTED] por el periodo en el que estuvo sin suministro en su vivienda habitual y a anular la facturación emitida a nombre de D. [REDACTED] por importe de 175,48€.

Sin embargo, tal y como se puede comprobar en la factura emitida el 08/05/2025 (Anexo 1) se procedió a realizar el abono de 273,98€ en la cuenta bancaria facilitada por [REDACTED] (ocultos por seguridad) correspondientes a las siguientes facturas:

- -175,48€ correspondiente a las facturas anuladas al titular erróneo D. [REDACTED] arriba indicadas.
- -120,00€ correspondiente a la indemnización arriba indicada.
- 21,50€ correspondiente a la factura del periodo comprendido desde 17/01/2024 hasta 28/01/2024

Por lo anteriormente expuesto, debido a que el importe de 175,48 debería haberse realizado en la cuenta bancaria de D. [REDACTED] y no en la cuenta bancaria de D. [REDACTED], se ha procedido a emitir una factura por importe de 153,98€ correspondiente a los siguientes importes:

- 175,48€ correspondientes al importe perteneciente a D. [REDACTED]
- -21.50 correspondiente a la factura del periodo comprendido desde 17/01/2024 hasta 28/01/2024 ya que para que este incidente no supusiera ningún coste económico, se ha anulado toda la facturación emitida en el contrato 882019247



Comunidad de Madrid

Por otro lado, se ha procedido a emitir una factura a favor de D. [REDACTED] por importe de 175,48€ para realizar el abono en su cuenta bancaria. [REDACTED]

En cualquier caso, se adjuntan ambas facturas en Anexo 2 para que sirvan a los efectos oportunos. Lamentamos las molestias ocasionadas.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La parte reclamante no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia por lo que se dan por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de 19 de septiembre de 2025, reiterando las alegaciones presentadas en su último escrito de julio de 2025.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante, de acuerdo al reconocimiento y ofrecimiento que la empresa hace por escrito, debiendo ingresar en la cuenta bancaria designada por el interesado **-siempre que a fecha de emisión del presente laudo, no se hubiere hecho-** la cantidad total de 120 + 21,50 euros y ello, en base a las siguientes consideraciones:

Si bien inicialmente la empresa señala que se iba a hacer un ingreso al cliente de 120 euros, por el periodo en el que estuvo sin suministro en su vivienda habitual, mas adelante explica que ingresó, además, el importe de 273,98€ en la cuenta bancaria facilitada por el reclamante.

El importe de 175,48 euros correspondía a la anulación de las facturas emitidas al titular erróneo y debiera haberse realizado en la cuenta de la otra persona según detallan en sus alegaciones.

Debido a ello, se emitió una factura por importe de 153,98€ correspondiente a 175,48€ -importe perteneciente a D. [REDACTED]. Y -21.50€ correspondiente a la factura del periodo comprendido desde 17/01/2024 hasta 28/01/2024 ya que para que este incidente no supusiera ningún coste económico, para el solicitante.

Dicha factura, ha sido abonada por D. [REDACTED] mediante transferencia bancaria el 05/08/2025.

El reclamante no ha mostrado disconformidad con las citadas alegaciones.

No procede el abono de otros gastos o compensaciones solicitadas por el usuario al no quedar debidamente acreditados los mismos.



Comunidad de Madrid

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 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.