



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08610.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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: que, según alega el reclamante, con fecha 23 de Julio de 2021, suscribí un contrato de suministro de electricidad con [REDACTED]. Referencia del contrato de suministro ([REDACTED])

[REDACTED] 841919148 Referencia del contrato de acceso ([REDACTED])
[REDACTED]: 122943156 Fecha final contrato: 14 de marzo de 2025 (renovación anual automática) Código unificado de punto de suministro CUPS: [REDACTED]

De forma fortuita, el 17 de mayo de 2024, me entero que me han dado de baja el contrato, sin que haya mediado aviso alguno. Me pongo en contacto telefónico con Curenergía y me informan que la baja ha sido solicitada por la distribuidora [REDACTED]. Me pongo en contacto telefónico con [REDACTED] y me confirman que, por solicitud de una comercializadora, cuyos datos no me pueden dar por protección de datos, han dado de baja mi contrato y la instalación (CUPS identificativa) la han puesto a nombre de otro titular, cuya identificación (por el mismo motivo de protección de datos) no me pueden proporcionar. En repetidos correos solicito tanto a Curenergía como a [REDACTED] que me reactiven el contrato. Por parte de [REDACTED] no recibo contestación y por parte de Curenergía, me dicen que debo ser yo quien solicite a la nueva comercializadora (cuyo nombre desconozco) que cambie el contrato. Temo que, en el caso más que probable, el nuevo titular no pague los recibos correspondientes a mi instalación, la distribuidora ([REDACTED]) corte el suministro eléctrico. Solicita que [REDACTED] o [REDACTED] ambos pertenecientes al grupo Iberdrola, solucionen el problema del que, en absoluto, soy yo responsable. Que no me suponga coste y que, por supuesto, no se me corte el suministro eléctrico.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que el contrato de D. [REDACTED] se encuentra de baja con [REDACTED]. Dicha baja se llevó a cabo tras recibir solicitud de cambio de comercializadora por parte de una comercializadora ajena a Iberdrola, sin tener conocimiento desde [REDACTED] de su contratación con su actual comercializadora fuese no consentida. Por esta razón, les indicamos que el contenido de la reclamación no es responsabilidad de la empresa [REDACTED], por lo que le rogamos a D. [REDACTED] se dirija a su comercializadora actual para su resolución. Asimismo, en caso de querer contratar de nuevo su suministro con [REDACTED] deberá contactar con nosotros a través de cualquiera de nuestros canales de atención al público para tramitar su solicitud de alta.

La parte reclamante manifiesta que entiende es un problema de [REDACTED] por permitir el cambio de titular que les comunicó Iberdrola distribuidora. El 5/09/2024 le cortaron el suministro eléctrico, habló con Iberdrola distribuidora y averiguó que la nueva comercializadora era [REDACTED]. Hbló con [REDACTED] y tuvo que pagar un recibo de 136,91 euros que se adeudaba (lo debía el nuevo titular) para que le devolvieran el suministro. Al día siguiente le llamaron de [REDACTED] reconociendo su error, le dijeron que se hacían cargo de los recibos pendientes de ppago, pero que no podían devolverme el pago efectuado, recomendándole lo tramitara por un organismo de reclamación de consumo. Solicita, además del recibo pagado, que le aseguren por escrito que no se le van a cobrar los recibos pendientes y que [REDACTED] establezca kis cibtrikes adecyadis oara qye no vuelvaa ocurrir, ya que es la segunda vez.

La parte reclamada manifiesta que la resolución de esta reclamación, depende de [REDACTED], empresa responsable y propietaria de la red de distribución en la que se encuentra el punto de suministro. Con motivo de la reclamación realizada por D. [REDACTED] el 08/11/2024, nos pusimos en contacto con la misma. Ante su falta de respuesta, el 16/01/2025 les hemos dado traslado de su requerimiento para que gestionen la resolución de la reclamación a la mayor brevedad posible. Una vez tengamos respuesta de la misma, contactaremos con Uds. lo antes posible y le daremos información detallada, reiterando que para la resolución de la reclamación del cliente es imprescindible y obligatoria la respuesta por parte de la Distribuidora de la Zona.

La parte reclamante manifiesta que [REDACTED] dió de baja su contrato sin previo aviso en marzo de 2024. Hasta septiembre del 2024 su CUPS se puso a nombre de otro titular en la comercializado4ra narturgy. Cuando solucioné y aclaré con [REDACTED] el problema [REDACTED] modificó su contrato y lo puso como si siempre hubiese estado activo, lo que a su parecer es una falsificación de documetno mercantil. [REDACTED] le giró un recibo por el total del tiempo que había estado mo CUPs en [REDACTED] considerando que puesto que le habían dado de baja el contrato no es procedente. Adjunta recibo de 561,87 euros de dicho periodo. Solicita la devolución de los siguientes importes: a [REDACTED] 561,87 euros del recibo de consumo eléctrico que le han cargado y que corresponde al periodo en que mi contrato estaba dado de baja, a [REDACTED] 136,91 euros por el recibo obligado a pagar para el restablecimiento de suministro y que han reembolsado erróneamente.

La parte reclamante añade que [REDACTED] ha hecho desaparecer la baja de contrato que se realizó en su día por la comercializadora [REDACTED] ha cargado en cuenta un recibo de 561,87 euros que comprende todo el consumo desde que se dió de baja el contrato y que incluye lo ya pagado por [REDACTED] su error y el importe que tuvo que pagar a [REDACTED] para que se restableciera el suministro eléctrico en su hogar.

La parte reclamda manifiesta que tal y como se informó en el escrito previo enviado el 02/08/2024 en relación con la reclamación presentada por D. [REDACTED] ante esta Junta Arbitral, su contrato causó baja con [REDACTED] el 21/03/2023. Dicha baja se llevó a cabo tras recibir solicitud de cambio de comercializadora por parte de una comercializadora ajena a [REDACTED]



Comunidad de Madrid

RECURSO, S.A.U., por lo que no es posible conocer si dicha contratación realizada por la nueva comercializadora fue correcta o no. El 12/09/2023 se recibió una comunicación por parte de la empresa distribuidora [REDACTED], informando de la reposición del suministro reclamado, devolviéndolo a las condiciones que tenía anteriormente contratadas con [REDACTED], con objeto de subsanar la situación. En este sentido, la empresa distribuidora comunicó que la reposición había sido activada con fecha 21/03/2023, volviendo en ese momento a las condiciones anteriormente contratadas en la referencia de contrato 0841919148, por lo que se procedió a emitir la facturación desde el 21/03/2023, en base a los datos aportados por su empresa distribuidora. Se adjunta copia del archivo XML recibido, utilizado para las comunicaciones con la empresa distribuidora, como Anexo 1 para que sirva a los efectos oportunos. Por todo ello, el contenido de la presente reclamación no es responsabilidad de [REDACTED], por lo que se ruega se dirijan a la comercializadora correspondiente para su resolución.

La parte reclamante alega que en el escrito de [REDACTED] figuran las fechas 21/3/2023 y 12/9/2023, cuando estas son del 2024. Quiero pensar que es un fallo más de esta empresa y no un nuevo intento de tergiversar datos. Por tanto, Sí reconoce que me dieron de baja el contrato el 21/3/2024, sin avisarme previamente y de forma unilateral, y que me han dado de alta nuevamente el 12/9/2024, por lo que no es de recibo que me intenten cobrar un importe durante un tiempo en que el contrato no estaba activo. [REDACTED] aduce que "la empresa distribuidora comunicó que la reposición había sido activada con fecha 21/03/2023 (sic. año 2024), volviendo en ese momento a las condiciones anteriormente contratadas en la referencia de contrato 0841919148, por lo que se procedió a emitir la facturación desde el 21/03/2023 (sic año 2024), en base a los datos aportados por su empresa distribuidora"..... "Se adjunta copia del archivo XML recibido". Como se puede comprobar en dicho XML: la fecha 21/03/2024 no aparece en ningún sitio. El nº de contrato no aparece en ningún sitio. El XML indica que se da de alta el contrato de mi CUPS con fecha 12/9/2024. El resto es invención de [REDACTED]. Yo he pagado todos los recibos que [REDACTED] me ha girado por el consumo eléctrico desde el 12/9/2024. Por tanto, considero que no son aceptables dichas alegaciones, ya que intentan tergiversar los sucesivos fallos e incumplimientos de esta empresa: Darme de baja el 21/3/2024 del contrato que mantenía con ellos, de forma unilateral y sin aviso previo (ni posterior). No actuar en consecuencia a pesar de mis repetidas reclamaciones, tanto de forma directa como a través de esta Junta Arbitral. Falsificar los registros, eliminando la baja del contrato y poniéndolo como que hubiera estado activo desde el 21/3/2024 hasta el 12/9/2024. Cobrarme un consumo eléctrico durante el tiempo en que el contrato ha estado dado de baja. Tergiversar información culpando a terceros (véase XML) de sus errores y acciones ilícitas.

La parte reclamada alega que se ha detectado una incidencia en las fechas indicadas en nuestro anterior escrito de fecha 03/02/2025. El contrato de electricidad de D. [REDACTED] con referencia 0841919148 se dio de baja el día 21/03/2024 tras recibir una solicitud de cambio de comercializadora por parte de la sociedad distribuidora [REDACTED] sin tener conocimiento desde [REDACTED] (en adelante [REDACTED]) de si dicha contratación no había sido consentida, habiendo actuado de conformidad con la legislación vigente para las altas y bajas en las contrataciones de suministro eléctrico. En cumplimiento de la normativa vigente, para solicitar un cambio de comercializador, el titular o nuevo titular, del punto de suministro en cuestión, debe formalizar un contrato con la nueva comercializadora, siendo ésta la que requiere al cliente la documentación necesaria y la que, a su vez, solicita el alta a la empresa distribuidora. En última instancia, es la empresa distribuidora la que comunica la baja a la comercializadora con la que mantiene contrato hasta ese momento, en este caso [REDACTED]. Rogamos, por tanto que D. [REDACTED] se ponga en contacto con la comercializadora correspondiente para su resolución Sin embargo, el 12/09/2024 se recibió comunicación por parte de la empresa distribuidora donde solicitaban la reposición del suministro arriba indicado, devolviendo a las condiciones que tenía anteriormente



Comunidad de Madrid

contratadas. Por ello, el contrato de referencia 0841919148 volvió a estar de alta en [REDACTED] emitiendo de esta manera la facturación correspondiente desde el 21/03/2024. Queremos destacar que [REDACTED] emite sus facturas en base a las lecturas proporcionadas por su empresa distribuidora, como empresa responsable de la lectura de su Lamentamos la confusión y las molestias que hayamos podido causar.

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 reclamante relata que la empresa reclamada, sin haberlo solicitado y sin su consentimiento, le da de baja el 21 de marzo de 2024, manifestando que nunca ha solicitado cambio de comercializadora y solicita a [REDACTED] que le abonen 561,87 euros por el consumo energético en el periodo en que su contrato estaba dado de baja y, a [REDACTED] 136,91 euros por el restablecimiento de suministro y que según manifiesta el reclamante, en escrito de fecha de registro 18/02/2025, le han reembolsado.

Curenergia manifiesta que el día 21/03/2024 recibe una solicitud de cambio de comercializadora por parte de la sociedad distribuidora [REDACTED], sin tener conocimiento desde [REDACTED] si dicha contratación había sido consentida o no. El 12/09/2024 se recibe comunicación por parte de la empresa distribuidora donde solicitaban la reposición del suministro, devolviendo a las condiciones que tenía anteriormente contratadas. Por ello, el contrato de referencia 0841919148 volvió a estar de alta en [REDACTED] emitiendo de esta manera la facturación correspondiente desde el 21/03/2024.

A la vista de la documentación aportada por reclamante y reclamado, **no se observa incumplimiento del servicio del suministro por parte de la comercializadora [REDACTED]** toda vez que se ha llevado a cabo la reposición del suministro, devolviéndose a las condiciones que tenía anteriormente contratadas, no acreditándose que se haya cobrado de manera indebida el importe que reclama el reclamante, por lo que **se acuerda desestimar** la solicitud de devolución del importe de 561,87 euros por la reclamada.

No entrar a conocer sobre la devolución por [REDACTED] del importe de 136,91 euros, al no ser parte en este procedimiento. Si lo considera oportuno, el reclamante debería presentar nueva reclamación, aunque según el reclamante la cantidad ya ha sido reembolsada.

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.



Comunidad de Madrid

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 y fecha señalados al principio.

Madrid, 20 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]