



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09198.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 06 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 04/07/2024 que puede resumirse en que el reclamante solicita a su comercializadora, [REDACTED], el cese del suministro de electricidad del domicilio de calle [REDACTED] de Guadarrama (Madrid) por cambio de domicilio, en abril de 2023, siendo confirmada por la empresa que le pasa las últimas facturas en abril y mayo. En junio recibe una factura de [REDACTED] y comprueba que tiene luz en la casa todavía, aunque [REDACTED] le confirma que está cortada. Sigue recibiendo facturas sin consumo. Vuelve a pedir la baja, a pesar de lo cual sigue recibiendo facturas. Solicitud: "Eliminen los cargos de 192,3€ indebidos y abusivos desde mayo de 2023 en que debería estar la vivienda sin energía, por servicios no prestados, y se sancione o informe al organismo competente para que penalice estos abusos basándose solo en su poder sobre los ciudadanos y me quiten del fichero ASNEF que indemnicen por los perjuicios que me puedan ocasionar".

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje correos intercambiados con [REDACTED] y [REDACTED] (ambas compañías pertenecientes al Grupo [REDACTED]), facturas de [REDACTED] de octubre a noviembre de 2023 y escritos de requerimiento de pago de [REDACTED].

La parte reclamada presenta escrito de 09/08/2024 de la que se puede extraer que:

- Es responsabilidad de [REDACTED] la activación de este tipo de peticiones.
- Que han comprobado que se ha realizado la intervención del distribuidor.
- Que el contrato 791104620 de [REDACTED] se encuentra de baja con [REDACTED] desde fecha 03.05.2023

El reclamante presenta escrito de 04/09/2024 en el que manifiesta que "Con relación al expediente del asunto, que consta en esa Junta Arbitral Regional de Consumo, por el que se denuncian irregularidades de la Compañía [REDACTED], en cuanto a no cortar la energía en abril de 2023 cuando se solicitó y continuar pasando facturas, a pesar de encontrarse la vivienda cerrada y sin consumo, se vienen ocasionando una serie de perjuicios, que debería haber contemplado previamente. Estos perjuicios además de estar constante y permanentemente enviando escritos,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

WhatsApp, llamadas telefónicas, que además de incomodar, me han hecho perder mucho tiempo para ir dando contestación a los mismos explicando el caso, que como se puede apreciar no han tenido en cuenta, al ser una Compañía poderosa en relación con cualquier ciudadano. Por otra parte, no conforme con ello me han incluido en una relación de morosos, lo que durante ese tiempo me está ocasionando graves perjuicios económicos, como no haber podido pedir prestamos, que las compañías de seguros me denieguen asegurar mi vehículo, etc. Por todo ello y considerando todos los perjuicios que me están ocasionando por no reconocer sus errores, solicito: Que se una este escrito al expediente y que la Compañía [REDACTED] me repare los perjuicios ocasionados, que considero son superiores a MIL QUINIENTOS EUROS."

La parte reclamada presenta escrito de 11/10/2024 del que se extrae que:

- Que el 13.04.2023 el reclamante solicitó baja por cese de actividad del suministro de electricidad ubicado en la calle [REDACTED] de Guadarrama (Madrid) con contrato de referencia 791104620.
- Desde [REDACTED] se gestionó de manera errónea, solicitando una baja por fin del contrato de energía, por lo que el 03.05.2023 el suministro pasó a ser gestionado por la comercializadora de referencia perteneciente al grupo empresarial de la empresa distribuidora i-DE.
- El contrato debería haber cesado el 03.05.2024 por lo que iban a abonar los términos fijos facturados desde dicha fecha hasta la fecha de fin de suministro facturados por la comercializadora.
- Requieren las facturas afectadas.

El reclamante presenta escrito de 14/11/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y en los graves perjuicios ocasionados al haberle incluido en el ASNEF, que se le indemnice con 1.500€ por los perjuicios, que se cancele la deuda injusta y que sea anulada su inclusión en la lista de morosos (le han incluido el 19.12.2023)

El reclamante presenta escrito de 07/01/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y aumenta su solicitud de indemnización a 3.000€.

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

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 29/01/2025 en las que manifiesta que "En nuestro anterior escrito, solicitábamos la facturación emitida por la nueva comercializadora de [REDACTED] para así abonar los Términos Fijos facturados desde el 03/05/2023 hasta la fecha de fin de suministro. En la documentación aportada el 14/01/2025 [REDACTED] aporta documentación donde aparecen todas las facturas emitidas por la otra comercializadora, no obstante, no se muestran los conceptos facturados en cada factura. Por lo que rogamos que [REDACTED] nos haga llegar los duplicados de cada factura del periodo afectado, donde se muestren los conceptos facturados, para proceder a gestionar la reclamación."

El reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 25/02/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y, en relación con la petición de la reclamada de que aporten las facturas objeto de reclamación, manifiesta que "... [REDACTED] interesa las facturas emitidas por [REDACTED] del Grupo [REDACTED], cuando ya constan en el expediente las facturas, las cuantías y las fechas de emisión. Las facturas detalladas originales las tiene las propias compañías que las emitieron, que son en caso necesario las que tendría que aportarlas, al ser ambas del grupo Iberdrola, y con responsabilidades en la presente reclamación por los abusos que se están cometiendo contra esta parte, que constan en el expediente."



Comunidad de Madrid

Solicitud del reclamante:

- “Que [REDACTED] cese en la reclamación de la deuda indebida.
- Que [REDACTED] cese mi inclusión en el fichero de morosos y lo acredite con justificante del cese.
- Que abone a esta parte los perjuicios ocasionados, en cuanto al tiempo soportando acoso desde junio de 2023, el tiempo empleado en llamadas telefónicas, mensajes, etc... para defender mi derecho.
- Que [REDACTED] abone a esta parte el atentado contra mi honor impidiéndome pedir préstamos, hipotecas, hacer contratos, seguros, etc.. por la mala fama e imagen y descrédito ocasionados.
- La cuantía basada en la valoración de los Tribunales de Justicia considerada hasta el 06.03.2025 debería incrementarse al menos hasta los 4.000€, ya que lleva sufriendo el error de [REDACTED] desde mayo de 2023 hasta la fecha, que aún no ha cesado como se evidencia en los últimos mensajes que se adjuntan.
- Que [REDACTED] sea sancionada por vulnerar la Ley de Protección de Datos Personales y por inclusión indebida en el registro de morosos, como medida de coacción para el pago de una deuda indebida, lo que evidencia mala praxis y trato abusivo y desconsiderado.”

Aporta pantallazos de [REDACTED] en la que le informan de “tienes facturas impagadas por un importe de 192,30€...”, así como otros en los que le dicen “te ayudamos a pagar tus facturas pendientes”.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante por cuanto procedió a solicitar a Iberdrola Clientes el cese del suministro el 13.04.2023 y pagó las facturas hasta la fecha de cese. Sin embargo, [REDACTED] en lugar de realizar un cese del suministro, gestionó por error una baja del contrato, como así reconoce la propia empresa; al no disponer de contrato, y tal como establece la normativa vigente, se le pasó a dar de alta en el suministro de la comercializadora de referencia ([REDACTED]) de la distribuidora de la zona ([REDACTED]) en la que se encuentra el punto de suministro (todas pertenecientes al Grupo [REDACTED]) empezó a emitir facturas, no aceptando el reclamante el pago de las mismas puesto que él había solicitado el cese de suministro con [REDACTED] y, en ningún momento, ninguna de las empresas le informó del error ni de que pasaba a ser cliente de Curenergía.

Por lo que este Colegio Arbitral acuerda que el reclamante no tiene que pagar ninguna factura en relación al punto de suministro objeto de reclamación, calle [REDACTED] de Guadarrama (Madrid) desde que se gestionó el cese con fecha 03.05.2024, teniendo que proceder [REDACTED] a contactar con [REDACTED], ambas del mismo grupo empresarial, para comunicarles el error en la gestión del cese del suministro y que se proceda a anular las facturas pendientes de pago, así como a realizar la exclusión de los datos personales del reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en el que le hayan incluido.

Se acuerda **desestimar** la solicitud de indemnización por daños al no estar acreditados ni justificados en el expediente.

Se acuerda **no entrar a conocer** en relación con la pretensión del reclamante de que se sancione a la mercantil reclamada por la vulneración de la normativa de protección de datos personales puesto que esta materia se regula por medio de disposiciones de derecho imperativo, cuyo control



Comunidad de Madrid

administrativo corresponde a la Agencia Española de Protección de Datos, sin que los órganos arbitrales puedan entrar a conocer sobre ella.

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.

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, 06 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]