



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16049.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de noviembre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, en diciembre del año pasado realizó un contrato con [REDACTED] que se canceló a los posteriores días, pero la compañía dio de baja el suministro, sin el aviso correspondiente de al menos 6 días hábiles de acuerdo a la normativa de la Comunidad de Madrid, sin figurar la fecha de suspensión del suministro ni su causa. Durante 15 días aproximadamente el interesado estuvo sin gas para cocinar, calentarse o asearse, en pleno invierno. Se tuvo que contactar con [REDACTED] varias veces para que dieran de alta el suministro, al darlo de alta se volvió a contratar con [REDACTED] la empresa con la que estaba originalmente. Pero al poco tiempo llegaron al domicilio varias facturas, una de ellas de más de 90 euros por un servicio que no se proporcionó.

La parte reclamada alega que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por [REDACTED]. Les informamos que [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social y los asuntos relacionados con [REDACTED] nueva sociedad creada para la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos. De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia de los contratos asociados a los CUPS [REDACTED] y [REDACTED] según la información recogida en nuestros sistemas: CONTRATO CONCEPTO FECHA ALTA FECHA BAJA 130065075078 Suministro de gas 12/12/2022 20/12/2022 130067239804 Suministro de gas 17/01/2023 19/01/2023 130065087214 Suministro de electricidad 13/12/2022 05/01/2023 En primer lugar, les informamos que, la contratación para los contratos 130065075078 y 130065087214 se realizó, con fecha 09/12/2022, vía telefónica, a través de una empresa colaboradora con [REDACTED] activándose y entrando en vigor, con fecha 12/12/2022 y 13/12/2022. A estos efectos, aun cuando la aportación del contrato solicitado requiere, por expreso mandato de la normativa de protección de datos de los usuarios y de la confidencialidad de los mismos contenidos en la

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

documentación solicitada, la previa acreditación del Reclamante y/o Titular de contrato, entendemos que ese Organismo ha procedido ya a la comprobación de dichos extremos, razón por la cual se acompaña copia del contrato, en la que la [REDACTED] contrata el suministro de gas y luz. La cliente facilitó y confirmó datos como, entre otros, la dirección del punto de suministro, el número de cuenta IBAN en el que domiciliar los pagos, el número de teléfono de contacto al que posteriormente se le enviaría un SMS con el detalle de la oferta y desde el que manifestaría su conformidad con la misma. Página 2 de 3 [REDACTED] Madrid, Así pues, con la aportación de la documentación referida, queda acreditada la existencia de una contratación válidamente efectuada y el consentimiento otorgado de manera indubitada por [REDACTED] respecto a la contratación del suministro reclamado. Una vez revisada la información obrante en nuestros sistemas, les confirmamos que se procedió a dar de baja el contrato 130065075078 con nuestra compañía, a petición del titular. Dicha solicitud fue realizada de forma electrónica, el día 12/12/2022 a las 21:32 horas y con IP [REDACTED], por lo que entendemos que la baja es correcta. A tal efecto acompañamos pantallazo de nuestro sistema comercial con la solicitud realizada. Informarles, que, cuando se abre un caso a través de internet del tipo Baja inmediata, se realiza la baja de forma automática y no hay forma de revocar esta solicitud, por eso tras la apertura de la solicitud por baja inmediata que realizó la [REDACTED] se hizo efectiva. Asimismo, hemos verificado que la reclamante fue informada en el momento que procedió a solicitar la baja del contrato 130065075078, a través del mail [REDACTED], enviado el 13/12/2022 a las 11:19 horas: Página 3 de 3 [REDACTED] Madrid De igual forma, les informamos que, a través de reclamación previa número 184555878, se procedió a dar un nuevo alta para el suministro de gas, con número de contrato 130067239804 y en la que posteriormente, recibimos solicitud de baja por cambio de comercializadora, con fecha 19/01/2023. Asimismo, les informamos que, el contrato 130065087214 (suministro de electricidad) se procedió a realizar la baja, tras recibir solicitud de baja por cambio de comercializadora. Por otra parte, no podemos admitir la pretensión económica manifestada por la reclamante y que fija de forma genérica en 6.000 €, alegando supuestos daños y gastos en los que incurrió debido a la ausencia de suministro. Así mismo y, con respecto a los daños reclamados, no existe constancia documental con los mínimos rigores probatorios de que estos se hayan producido, limitándose la [REDACTED] reclamar una cantidad de forma genérica y sin justificación, por lo que no los reconocemos. Por lo anteriormente expuesto, consideramos debidamente atendida la presente reclamación por parte de esta comercializadora. Por todo lo anterior, consideramos correctas las facturas emitidas, no procediendo a su anulación. Por último, les indicamos que, según los datos obrantes en nuestros sistemas, la [REDACTED] tiene a día de hoy, la factura PM6309N0005910 por importe de 91,83 €, pendiente de cobro.

La parte reclamante manifiesta que expresa su profundo descontento con la gestión realizada por Endesa en relación con el suministro de gas en mi domicilio y los cargos resultantes de sus errores administrativos. Tras cancelar mi contrato con Endesa (el 20/12/22) para cambiar a la compañía de Iberdrola con la que ya estaba antes, la empresa dio de manera negligente la orden de cerrar el suministro de gas, causando una interrupción innecesaria del servicio. Esta acción me obligó a realizar un nuevo contrato con Endesa (el 17/01/23) para restablecer el suministro, incurriendo en un gasto adicional e injustificado de 91,83 euros, correspondientes a los "Derechos de Contratación de Distribuidora". Este cargo fue consecuencia directa del error administrativo de Endesa al cerrar el suministro. Considero que como consumidor no

Comunidad de Madrid

debo ser penalizado económicamente por errores ajenos que afectan mi acceso a un servicio básico como el suministro de gas. Solicita, Por consiguiente, solicito formalmente a [REDACTED] que proceda con la anulación íntegra de los 91,83 euros solicitados de manera indebida por los "Derechos de Contratación de Distribuidora" para reabrir el suministro. Asimismo, espero que tomen las medidas necesarias para evitar que situaciones similares vuelvan a ocurrir en el futuro, garantizando así un servicio confiable y sin contratiempos para todos sus clientes. Quedo a la espera de su pronta y favorable atención a esta reclamación.

La parte reclamada manifiesta que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por [REDACTED]. Les informamos que [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social y los asuntos relacionados con [REDACTED] nueva sociedad creada para la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos. De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia de los contratos asociados a los CUPS [REDACTED], según la información recogida en nuestros sistemas: contrato concepto fecha alta fecha baja 130065075078 Suministro de gas 12/12/2022 20/12/2022 130067239804 Suministro de gas 17/01/2023 19/01/2023 130065087214 Suministro de electricidad 13/12/2022 05/01/2023 En primer lugar, les informamos que, la contratación para los contratos 130065075078 y 130065087214 se realizó, con fecha 09/12/2022, vía telefónica, a través de una empresa colaboradora con [REDACTED], activándose y entrando en vigor, con fecha 12/12/2022 y 13/12/2022. A estos efectos, aun cuando la aportación del contrato solicitado requiere, por expreso mandato de la normativa de protección de datos de los usuarios y de la confidencialidad de los mismos contenidos en la documentación solicitada, la previa acreditación del Reclamante y/o Titular de contrato, entendemos que ese Organismo ha procedido ya a la comprobación de dichos extremos, razón por la cual se acompaña copia del contrato, en la que la [REDACTED] contrata el suministro de gas y luz. La cliente facilitó y confirmó datos como, entre otros, la dirección del punto de suministro, el número de cuenta IBAN en el que domiciliar los pagos, el número de teléfono de contacto al que posteriormente se le enviaría un SMS con el detalle de la oferta y desde el que manifestaría su conformidad con la misma. Así pues, con la aportación de la documentación referida, queda acreditada la existencia de una contratación válidamente efectuada y el consentimiento otorgado de manera indubitada por [REDACTED] respecto a la contratación del suministro reclamado. Una vez revisada la información obrante en nuestros sistemas, les confirmamos que se procedió a dar de baja el contrato 130065075078 con nuestra compañía, a petición del titular. Dicha solicitud fue realizada de forma electrónica, el día 12/12/2022 a las 21:32 horas y con IP [REDACTED], por lo que entendemos que la baja es correcta. A tal efecto acompañamos pantallazo de nuestro sistema comercial con la solicitud realizada. Informarles, que, cuando se abre un caso a través de internet del tipo Baja inmediata, se realiza la baja de forma automática y no hay forma de revocar esta solicitud, por eso tras la apertura de la solicitud por baja inmediata que realizó la Sra.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

██████████ se hizo efectiva. Asimismo, hemos verificado que la reclamante fue informada en el momento que procedió a solicitar la baja del contrato 130065075078, a través del mail ██████████, enviado el 13/12/2022 a las 11:19 horas. De igual forma, les informamos que, a través de reclamación previa número 184555878, se procedió a dar un nueva alta para el suministro de gas, con número de contrato 130067239804 y en la que posteriormente, recibimos solicitud de baja por cambio de comercializadora, con fecha 19/01/2023. Asimismo, les informamos que, el contrato 130065087214 (suministro de electricidad) se procedió a realizar la baja, tras recibir solicitud de baja por cambio de comercializadora. Por otra parte, no podemos admitir la pretensión económica manifestada por la reclamante y que fija de forma genérica en 6.000 €, alegando supuestos daños y gastos en los que incurrió debido a la ausencia de suministro. Así mismo y, con respecto a los daños reclamados, no existe constancia documental con los mínimos rigores probatorios de que estos se hayan producido, limitándose la ██████████ a reclamar una cantidad de forma genérica y sin justificación, por lo que no los reconocemos. Por lo anteriormente expuesto, consideramos debidamente atendida la presente reclamación por parte de esta comercializadora. Por todo lo anterior, consideramos correctas las facturas emitidas, no procediendo a su anulación. Por último, les indicamos que, según los datos obrantes en nuestros sistemas, la ██████████ tiene a día de hoy, la factura PM6309N0005910 por importe de 91,83 €, pendiente de cobro.

El Órgano 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 parte reclamante y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, no siendo razonable que un consumidor dé de baja un servicio para darse de alta dos días después, se supone ha habido un error en la gestión, por lo que se estima parcialmente la solicitud del reclamante en el sentido que debe **anularse la factura PM6309N0005910 por importe de 91,83 euros**, en concepto de derechos de contratación de la distribuidora, por considerarse un error de contratación.

No obstante, lo anterior, se **desestima la indemnización de daños y perjuicios**, por importe de 6.000 euros, solicitado por la reclamante toda vez que no se acreditan los mismos.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.