

**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 02174/2015

**RECLAMANTE:** XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 11 de noviembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D XXX, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: el 26.03.2015 procedió al pago de un recibo impagado de suministro eléctrico. Estuvo fuera de España y se enteró de ello cuando volvió de vacaciones de Semana Santa y lo pagó. El 26 de marzo fue de vacaciones a la vivienda del suministro y se encontró con la desagradable sorpresa de que no había luz. Después de muchas llamadas a XXX, comentan que fue dado de baja ese mismo día y que no podían hacer nada al respecto. Al día siguiente fue a la oficina que tiene la comercializadora en Gandía, (Jueves Santo) comentando que tardarían 3 ó 4 días en volver a dar el alta si pagaban, porque no tienen notificaciones de pago. Hicieron las investigaciones adecuadas y vieron que estaba pagado, pero seguían siendo 3 – 4 días en dar el alta nuevo, y como el contrato había sido dado de baja, tenían que correr con los gastos de un alta nueva. Se pusieron en contacto con la comercializadora, y por email le cuentan que el distribuidor rechazó la reconexión porque la baja se encontraba en tramitación, es decir, porque no les pareció oportuno, ya que tenían la posibilidad de cobrarle otra vez el alta y no lo iban a desperdiciar. Adjunta factura de cancelación del contrato con fecha 27.03.2015, dos días después del pago, Viernes Santo, que demuestra que le dieron de baja el contrato con posterioridad al corte de luz. Por ello, dado que el pago se realizó con anterioridad a la baja administrativa del contrato, solicita se le dé de alta el contrato nuevo, sin tener que incurrir en el pago de la misma ni en los gastos de baja del contrato, ya que estaban pagados de antemano los recibos pendientes, así como una indemnización de 200 € por los gastos incurridos al no poder estar en su casa los 4 días por falta de luz. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 6 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que se han realizado por su parte los siguientes avisos de pago de la factura que constaba como impagada. Con fecha 11.11.2014 se envió la notificación fehaciente de corte correspondiente a la factura 16.10.2014 e importe de 68,84 € y fecha límite de pago 12.01.2015, firmada por la reclamante el 17.11.2014. No habiéndose producido el pago de la factura en los plazos correspondientes, se procedió a solicitar el corte de suministro a XXX, que lo relazó en fecha 19.01.2015. Seguidamente, sin constar pago y transcurrido el período correspondiente desde el corte de suministro eléctrico, con fecha 27.03.2015 XXX procedió a dar de baja el contrato de referencia 0489396591. La notificación de

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

## Comunidad de Madrid

pago al banco, efectuada por D<sup>a</sup> XXX el 216.03.2015 al haberse realizado a través de un medio no normalizado, llegó a los Servicios de Cobro el 27.03.2015, fecha en la que ya se había activado la baja del contrato de suministro eléctrico de referencia. Esta situación se ha producido porque la Sr<sup>a</sup> XXX ha dilatado hasta el último momento el período de pago. Actualmente la Sr<sup>a</sup> XXX mantiene una deuda por importe de 32,48 €, correspondiente a la factura de 27.03.2015, período 17.12.2014 a 17.01.2015. En caso de estar interesada en el alta del suministro eléctrico, puede dirigirse a Atención al Cliente para formalizar un nuevo contrato. La reclamante presenta escrito de fecha 25 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que el pago se realizó el 26.03.2015, dieron de baja el contrato justo al día siguiente de efectuarse el pago, a pesar de haber realizado el mismo por los cauces que XXX pone a disposición de los clientes, por lo que no entiende qué significa que el pago no les constara “al haberse realizado a través de un medio no normalizado”. A pesar de haber sido pagada la deuda, siguieron con la baja del contrato y, por consiguiente, considera que no tiene que correr con los gastos originados por un nuevo alta. Por tanto no considera satisfechas sus pretensiones y por confirma su deseo de continuar con la tramitación del arbitraje.

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 parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que pagó el día 26 de marzo y el 27 le fue cancelado el contrato., rechazando la reconexión el distribuidor. El único sistema de pago es el que ofrece la compañía. Por los perjuicios causados, y al no poder seguir sin suministro eléctrico, tuvo que acudir a otra compañía, con la que contrató un nuevo suministros eléctrico. Por ello, solicita el derecho de abono de reenganche con la otra compañía, que se cuantifica en 120 €, que es lo que le han cobrado, más una indemnización. No sabe a qué concepto se refiere la factura de 27 de marzo de 2015, por importe de 32,48 €.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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 las pretensiones de la reclamante**, toda vez que no aporta pruebas acreditativas del hecho que es objeto de su reclamación, sin que justifique la contratación del suministro eléctrico con otra compañía, ni el coste del reenganche, habida cuenta que la cifra de 120 € se extrae de un correo electrónico aportado al expediente, que, al parecer, dirige el Departamento de Atención al Cliente de XXX, en el que se expresa que “...la cantidad a pagar por los derechos de acceso, enganche e IVA es aproximadamente 120€...”, lo que, en todo caso, debe entenderse como una información, pero en ningún caso como un coste efectivamente cobrado, habida cuenta que no consta el documento que acredite ese u otro coste, por un concepto como el señalado por la reclamante. Por otra parte, tampoco se motiva ni desglosa la cuantía solicitada en concepto de indemnización, y por último, hay que señalar que, analizada la factura de fecha 27 de marzo de 2015, el importe de 32,48 €, se refiere a los conceptos que se indican en la misma, que corresponden al período de facturación del 16 de diciembre de 2014 al 17 de enero de 2015, que, en todo caso, es anterior, a la fecha en que se produce el incidente relatado por la reclamante, el 27 de marzo de 2015.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 11 de noviembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX