



LAUDE ARBITRAL

Expedient núm. 198 /2026

PARTS:

Reclamant: Doña XXXXXXXXXX, en representació de la Comunitat de propietaris amb DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: ENERGIA, XXI -COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L.U.

OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ:

La comunitat de propietaris era titular del contracte de subministrament elèctric fins al dia 11/04/2024. En aquesta data es va produir un canvi de comercialitzadora que no es va sol·licitar ni autoritzar en cap moment. No s'ha signat cap contracte ni s'ha prestat consentiment verbal.

Així mateix, no s'ha mantingut cap relació comercial amb la nova comercialitzadora atès que no s'ha rebut cap factura ni cap comunicació, ni s'ha efectuat cap pagament en relació amb aquesta.

L'empresa reclamada ha manifestat que el canvi es va produir a instància d'una altra comercialitzadora, però reconeix que no disposa de cap acreditació ni prova del consentiment del titular. Atesa la manca total de consentiment i l'absència d'acreditació per part de l'empresa, aquesta part considera que el canvi de comercialitzadora podria haver-se produït mitjançant una actuació irregular o no autoritzada.

PRETENSIONS:

Que es declari la inexistència de consentiment per al canvi de comercialitzadora i la nul·litat del mateix. Que es requereixi a l'empresa la prova de la contractació (contracte o gravació) i la identificació de la comercialitzadora que va sol·licitar el canvi. Que es depurin responsabilitats i, si escau, es restableixi la situació contractual anterior.



AL·LEGACIONS DE L' EMPRESA:

La mercantil reclamada presenta escrit d'al·legacions amb data 28 de maig de 2026, manifestant que el contracte va causar baixa al rebre la corresponent sol·licitud de canvi de comercialitzadora tramitada per una comercialitzadora aliena al grup Endesa, constant d'alta amb aquesta empresa des del 10/02/2012 fins al 11/04/2024.

En aquest sentit, han sol·licitat informació a la distribuïdora, i els indiquen que la comercialitzadora IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., va sol·licitar el canvi de comercialitzadora i de titular. Posteriorment, el 25/04/2024, Iberdrola sol·licità la baixa del contracte en mercat lliure sense canvi de titular, per la qual cosa, a partir del 26/04/2024 es va activar el canvi a tarifa regulada amb Energia, XXI-Comercialitzadora de Referència, S.L.U., a nom del titular modificat per Iberdrola Clients, S.A.U.

Per tant, la baixa del contracte es realitza a sol·licitud de la mercantil esmentada, per la qual cosa han de dirigir la sol·licitud a la comercialitzadora que va fer els canvis, ja que no tenen potestat per paralitzar ni anul·lar els canvis de comercialitzadora que es tramiten.

Per tant, correspon al client contactar amb la comercialitzadora que va sol·licitar els canvis, IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., que ha de disposar de la pertinent documentació acreditativa de la modificació contractual realitzada.

Si la Comunitat de Propietaris desitja contractar novament el subministrament elèctric al seu nom amb aquesta empresa, pot contactar amb els canals d'atenció al client i formalitzar el canvi de titularitat.

LAUDE

Vista la documentació obrant en l'expedient, llegides les al·legacions aportades per les dues parts, i escoltada la reclamada en audiència, aquesta àrbitra decideix **NO ENTRAR EN EL FONS DE L'ASSUMPTE** de la reclamació pels motius següents:

Es va celebrar l'audiència el dia 21 de juliol de 2026 amb la participació escrita de la reclamant i participació per videoconferència de la reclamada. A l'escrit de la reclamant de data 12 de juny de 2026, es ratifiquen els fets exposats i les pretensions, i sol·licita que es doni trasllat de la documentació addicional aportada per la reclamada o per IBERDROLA, a fi de poder formular les observacions que resultin oportunes abans de dictar-se el corresponent laude arbitral.



A l'audiència, la representant de la mercantil reclamada exposa que la informació de la qual disposen és que el dia 11/04/2024, la distribuïdora va rebre una sol·licitud d'Iberdrola per fer el canvi de comercialitzadora i titular. La distribuïdora comunica la baixa a la mercantil reclamada i es posa el contracte a nom d'un tercer que no és la comunitat de propietaris. La distribuïdora ha d'acceptar el canvi en un termini de 15 dies i a la comercialitzadora només els comuniquen la baixa.

El 26/04/2024 Iberdrola sol·licita la baixa del mercat lliure a mercat regulat però a nom d'altre titular que no està abonant les factures. Però no disposen d'aquesta informació perquè només la té la nova comercialitzadora que ha fet la contractació, per la qual cosa, han de dirigir la reclamació a aquesta.

Indiquen, que si volen sol·licitar l'alta i canvi de titular del contracte per a evitar el tall de subministrament i regularitzar la seva situació, han d'aportar la documentació actualitzada de la comunitat de propietaris (NIF i primeres pàgines dels estatuts de la comunitat que acreditin just títol), així com compte bancari, telèfon i correu electrònic, indicant si volen tarifa regulada o lliure mercat, ja que s'ha de tornar a tramitar l'alta. Ho poden fer a l'oficina presencial o a través de la Junta Arbitral de Consum. Una vegada rebuda la documentació, tramitaran de nou l'alta del subministrament.

L'àrbitra sol·licita el document de comunicació de baixa de la distribuïdora a la mercantil reclamada. Aquesta indica que no ha localitzat la comunicació de baixa del contracte atesa l'antiguitat, 2024, i que es va enviar per correu postal al no disposar de correu electrònic. No obstant això, indica que no és obligatori enviar-la.

L'absència de documentació contractual o de dades relatives al nou titular en poder de la mercantil reclamada es troba emparada per la normativa sectorial elèctrica i de protecció de dades.

De conformitat amb el que estableix la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric i el Reial Decret 88/2026, d'11 de febrer, que aprova el Reglament general de subministrament, comercialització i agregació d'energia elèctrica, davant una sol·licitud de canvi de comercialitzadora i de titular instada per una tercera companyia, l'empresa distribuïdora es limita a notificar tècnicament la baixa a la comercialitzadora sortint, sense que existeixi habilitació legal per a remetre-li còpia de contractes, gravacions o dades del nou adquirent.

Per tot això, la càrrega de la prova respecte a la validesa del consentiment en la nova contractació recau de forma exclusiva sobre la comercialitzadora entrant.



Per tot l'exposat, i sense que s'hagi aportat documentació addicional en relació als fets exposats a la reclamació, s'informa la part reclamant que pot presentar una nova sol·licitud d'arbitratge contra la mercantil que va sol·licitar el canvi de comercialitzadora i de titular, que sembla ser IBERDROLA, ja que de la documentació obrant a l'expedient i les dades aportades per les parts, no es disposen dels elements indispensables per a la solució del present litigi, d'acord amb el que estableix l'article 44.2 a) del Reial Decret 713/2024, de 23 de juliol, que aprova el Reglament que regula el Sistema Arbitral de Consum.

D'aquesta manera, la reclamant podrà reproduir les seves pretensions en la via que estimi oportuna.

Per tant, aquesta àrbitra resol en equitat el següent:

No entrar en el fons de l'assumpte.

Notifiqui's a les parts el present laude, fent-los saber que té caràcter vinculant i executiu des del dia de la seva notificació. Contra aquest, cal interposar acció d'anul·lació, davant la sala civil i penal del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, d'acord amb el que es preveu en l'art. 40 i següents de la Llei d'Arbitratge 60/2003, de 23 de desembre, dins dels dos mesos següents a la seva notificació o, si s'hagués sol·licitat correcció, aclariment o complement del laude, aquest termini es comptarà des de la notificació de la resolució de la citada sol·licitud, o des de l'expiració del termini per a adoptar-la. Les parts podran així mateix sol·licitar dins dels deu dies següents a la notificació del laude, la correcció, aclariment, complement o rectificació a què es refereix l'art. 39 de la Llei d'Arbitratge.

I, perquè en quedi constància, signa aquest laude l'àrbitra en el lloc i la data assenyalats.

Palma, en la data de la firma electrònica.

L' àrbitra