

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 01334/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX

**RECLAMADO:** XXX

CIF XXX

En Madrid, a 13 de julio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de AS.DE EMPRESARIOS DE FONTANERIA SANEAMIENTO GAS CALEFACCION CLIMATIZACION ELECTRICIDAD MANTENIMIENTO Y AFINES 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 23 de diciembre de 2014 solicitó el cambio de titular a través del servicio de atención al cliente de XXX, aportando la factura de consumo e informó al teleoperador que había adquirido la vivienda y a partir de entonces sería la nueva titular. Le indicaron que tenían que emitir factura con fecha actualizada, y le pidieron que volviera a llamar a primeros de enero para confirmar el cambio de titular, una vez emitida la factura. El 9 de enero llamó, pero le indicaron que el cambio de titular no se había tramitado porque había una deuda de 0,45 € del titular anterior, por lo que realizó el pago de esos 0,45 € mediante transferencia bancaria, enviando el justificante a la dirección electrónica que le indicaron, siguiendo las instrucciones del teleoperador, pero transcurrieron 9 días, continuando si tramitar el cambio, y el titular del contrato solicitó la baja por no tramitarlo. No puede habitar la vivienda sin suministro eléctrico, la incompetencia del teleoperador le genera un gasto de 1.000 €. La vivienda tiene más de 20 años y necesita un certificado eléctrico, renovar el cableado, más el coste del alta del suministro por lo que reclama solución sin gasto alguno por su parte. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 29 de abril de 2015, en el que alega, en síntesis, que la baja del contrato fue solicitada con fecha 19.01.2015 a través del servicio de Atención al Cliente. Antes de hacer efectiva una baja se realizan los controles necesarios para garantizar la seguridad, verificando que los datos aportados coincidan en la base de datos. No tienen constancia de haber recibido una solicitud de cambio de titularidad a nombre de D<sup>a</sup> XXX. La activación de este tipo de peticiones requiere de la intervención previa de la empresa distribuidora, en este caso, XXX XX

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

quedando la fecha final de activación condicionada a esta intervención. En este caso, la empresa distribuidora ha comunicado que no es posible realizar el alta de suministro eléctrico dado que la instalación de la Sr. XXX no está preparada para tal efecto, por lo que deberá contactar con un técnico instalador que le acondicione su instalación y/o proporcione un boletín de instalaciones eléctricas y que acredite que es posible realizar el trámite solicitado. Los derechos y tasas están asociados a la realización de un nuevo alta de un punto de suministro e importe que factura la empresa distribuidora de XXX XXX para su traslado final al cliente. El cobro de estos conceptos se genera como consecuencia de la realización de movimientos contractuales y actuaciones sobre el punto de suministro. La reclamante presenta escrito de fecha 9 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que la contestación recibida a su reclamación no satisface sus pretensiones. Todas las llamadas a atención al cliente de XXX solicitando el cambio de titular están registradas desde el 23 de diciembre al 10 de enero, fecha en la que se puso en contacto con atención al cliente solicitando el cambio de titular por tercera vez y el teleoperador le solicitó el pago de una deuda de 0,45 € de la titular XXX para proceder al cambio, que realizó por transferencia. La baja del contrato fue solicitada el 19.01.2015, 9 días después de su última llamada solicitando el cambio de titular y tras haber realizado la transferencia de 0.45 €. Adjunta certificado que confirma que la instalación está preparada para realizar el alta de suministro. Atención al cliente no realizó el cambio de titular solicitado en varias ocasiones desde el 23 de diciembre e XXX debe hacerse responsable del gasto que le ha generado al alta de suministro, por lo que desea continuar con el proceso arbitral.

Con posterioridad, por correo electrónico de fecha 6 de julio de 2015, la reclamante confirma que ha recibido la notificación de audiencia y composición del tribunal para el 13.07.2015.

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 adquirió la vivienda sita en la xxx 25 13-3 el 16 de diciembre de 2014, solicitando por teléfono el cambio de titularidad del contrato de suministro eléctrico el día 17 de diciembre, para lo cual, le respondieron que tenía que facilitar la lectura del contador, lo que así hizo. Al transcurrir unos días y no tener noticias de la compañía, se puso de nuevo en contacto telefónico con la misma, obteniendo como respuesta que la anterior titular tenía una deuda de 0,45 €, que debía abonar, lo que realizó de inmediato mediante la correspondiente transferencia. Sin embargo, transcurrieron los días y el cambio de titularidad seguía sin producirse, lo que motivo que la antigua titular diera de baja el servicio, cortando el suministro el 19 de enero, lo cual provocó la necesidad de acometer una nueva instalación eléctrica que llevó aparejada los consiguientes gastos que tuvo que desembolsar para obtener el certificado de instalación eléctrica en baja tensión, emitido el 10 de marzo de 2015, como requisito previo para poder poner el suministro eléctrico a su nombre. Para la realización de los trabajos necesarios para acondicionar la instalación eléctrica solicitó tres presupuestos,



## Comunidad de Madrid

cuyas copias acompaña, de 1.471,00 €, 1.058,75 € y 586,86 €, optando al final por este último. En definitiva, a pesar de solicitar el cambio de titularidad, éste no se llegó a realizar, lo que provocó la baja en el servicio que originó que le tuvieron que hacer una nueva instalación para que le dieran el certificado, le estuvieron dando largas sin solucionarle el problema, y como consecuencia de la actuación de la compañía XXX, tuvo que desembolsar unos gastos que se podían haber evitado. Por ello, solicita que la compañía le reintegre el coste de la instalación, por importe de 586,86 €, así como el generado por el alta en el servicio, por importe de 201,63 €, según acredita con los documentos que acompaña al expediente.

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: **estimar parcialmente las pretensiones de la reclamante**, por lo que **al deducirse**, tanto de la documentación que aporta al expediente como de las propias alegaciones que realiza a lo largo del procedimiento arbitral, incluidas las efectuadas en la audiencia celebrada el 13 de julio de 2015, **que la reclamante tuvo la intención desde el primer momento**, tras la adquisición, el 16 de diciembre de 2014, de la vivienda de la XXX, **de cambiar la titularidad en el contrato de suministro eléctrico de dicha vivienda**, como se desprende del “pantallazo” aportado sobre las llamadas telefónicas efectuadas al Servicio de Atención al Cliente para que atendieran su petición, cumpliendo, a mayor abundamiento, con todas las prescripciones que telefónicamente le fueron indicadas, como fueron el facilitar la lectura del contador y pagar la pequeña deuda pendiente de pago, por importe de 0,45 €, **sin que fuera posible culminar el proceso de ese cambio, por causas imputables a la reclamada**, lo que generó una serie de gastos que hubo de desembolsar, **procede que la reclamada reintegre a la reclamante el importe correspondiente al alta en el suministro eléctrico, que se valora en la cantidad de 201,63 €, de acuerdo con la factura que debió desembolsar la reclamante a XXX** y que se encuentra unida al expediente, y no así el resto de los gastos que se derivaron de la instalación eléctrica, al constituir parte de la reforma que tuvo que acometer, de forma voluntaria, en dicha vivienda.

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.

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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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, 13 de julio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX