

## LAUDO ARBITRAL

( SUMINISTROS)

N/R.: 01345/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 22 de junio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

DªXXX, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 31.12.2014 realizó una llamada a XXX solicitando un cambio de titular en el contrato eléctrico, quedando todo correctamente hecho, según ellos. Días después, sobre el 04.01.2015, recibió una llamada telefónica, para asegurar dicho cambio de titular, informándole que ya estaba todo correcto. A mediados de enero de 2015 (sobre el día 16) le cortan de repente la electricidad en el domicilio (siendo el responsable de dicho corte de suministro XXX), diciéndole, en su respuesta a su llamada, que no se ha realizado ningún cambio de titular, y que si quiere electricidad, debe pagar alrededor de 150 € del nuevo alta, cosa que evidentemente hace, para volver a tener electricidad en casa lo antes posible, pensando en la reclamación que iba a interponer. Por ello, solicita la devolución de los 150 €, de la cuota de alta, así como de los 60 € en concepto de agravio por corte de suministro eléctrico. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 30 de abril de 2015, en el que alega, en síntesis, que recibieron solicitud del Sr. XXX a través del canal telefónico para realizar un cambio de titular en el suministro eléctrico ubicado en la c XXX deXXX, quedando pendiente de recibir la documentación debidamente firmada por aquél. Se ha revisado la documentación que disponen comunicando que no se pudo cumplimentar la solicitud de fecha 31.12.2014, dado que no les consta en el sistema haber recibido la documentación correspondiente con su firma para dar validez a dicha contratación. En el

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

contrato de 31.12.20143 se le

informaba que debía entregarnos dicho contrato firmado antes del 31.01.2015, contrato recibido el 24.02.2015. Se ha indicado en varias ocasiones que, en caso de que posea algún tipo de documento que acredite que envió dicha documentación con anterioridad, se la hagan llegar, cosa que no ha ocurrido. Una vez realizadas las comprobaciones necesarias, la baja fue solicitada con fecha 12.01.2015. En fecha 17.01.2015 recibieron solicitud del Sr. XXX para tramitar el alta del suministro eléctrico ubicado en la c/ XXX con XXX. Se procedió a la activación del contrato con fecha 20.01.2015, habiéndose completado el tramite anterior, por lo que con fecha 21.01.2015 se emitió factura de derechos de contratación por importe de 148,02 €. No se ha detectado ninguna anomalía, los conceptos se han aplicado en base a los movimientos contractuales y actuaciones efectuadas sobre su instalación: derechos de acceso y de enganche. El reclamante presenta escrito de fecha 16 de mayo de 2015, en el que, en síntesis, alega que es su deseo se siga con los trámites oportunos con la reclamación interpuesta hacia XXX.

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 al adquirir la vivienda, solicitó el cambio de titular del suministro eléctrico el 31.12.2014. Los primeros días de enero llamo para interesarse por el cambio y le dijeron que todo estaba hecho, pero al llegar a su domicilio, comprobó que le habían cortado la luz, por lo que volvió a llamar, y le indicaron que no se había tramitado el cambio y que si lo quería, debía abonar unos 150 €, porque la anterior titular había solicitado la baja del contrato con fecha 12.01.2015, y el cambio se anuló. Al encontrarse de baja el suministro eléctrico. Habló con la anterior titular, quien le confirmó que ella no había solicitado baja alguna, sino que lo que dijo es que tenían que cursar una solicitud de cambio de titularidad. En cualquier caso, el cambio solicitado se produjo antes de la fecha que la compañía indica como que el servicio se dio de baja. Le han enviado un contrato que ha firmado el 20 de abril de 2015. No es consciente de que le dijeran cuál era la fecha tope de que disponía para devolver firmado el contrato. Todos los contactos con la compañía han sido telefónicos.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 9 de junio de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para comocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que alega, en síntesis, que adjunta la siguiente documentación: facturas de fechas: 21.01.15, por 148,02 €, 03.03.2015, por 78,11 € y 06.05.2015, por 124,33 €; copia del contrato que se remitió el 31.12.2014 al Sr. XXX para su firma y devolución antes del 31.01.2015, contrato que se recibió debidamente firmado fuera de plazo; copia de la grabación tomada durante el proceso de contratación de fecha 17.01.2015 y del contrato firmado. El contrato de referencia XXX está de baja a todos los efectos con XXX Clientes

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



SAU desde el 18.05.2015.

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 lo que, a **la vista de lo alegado en el acto de la audiencia y de** que, a mayor abundamiento, consta en el expediente **un documento**, de entre los acompañados junto con su reclamación, en concreto, una reclamación **de fecha 19 de enero de 2015**, de D<sup>a</sup> XXX anterior titular del contrato de suministro eléctrico, en la que consta que *“la cliente se persona en la oficina para reclamar la mala gestión sufrida por su parte en la tramitación de un simple cambio de titularidad que ha acabado con una baja en el suministro de luz, cuando debería haber sido un cambio de nombre...”*, **con ello se evidencia que entre lo mantenido por el reclamante y la anterior titular del contrato de suministro eléctrico y lo que sostiene la empresa reclamada, existe una contradicción**, pues mientras los primeros se refieren a la gestión de un simple cambio de titularidad, la reclamada alude a que *“la solicitud de cambio de titular fue anulada al encontrarse de baja el suministro eléctrico, ya que la baja del contrato fue solicitada el 12.01.2015 por el titular del contrato XXX a través del Servicio de Atención al Cliente”*, sin que, por el contrario, quede constancia fehaciente de semejante solicitud, **procede que la reclamada devuelva al reclamante la cantidad de 148,02 €, como cargo que figura recogido en la factura de fecha 21 de enero de 2015**, por los conceptos de derecho de acceso y derecho de enganche.

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 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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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, 22 de junio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX