



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09473.3/2023

RECLAMANTE

RECLAMADO :

En Madrid, a 06 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, [REDACTED] me realizó una instalación fotovoltaica en mi domicilio de Majadahonda, en base a la factura facilitada me hicieron una estimación de casi factura cero. Efectivamente las facturas que me llegaban eran de un importe mínimo o a devolver, el problema es que no cambiaron mi contrato que estaba en [REDACTED] pues facilitaron a la distribuidora otro CUPS que no era el mío. Esto se ha descubierto en mayo en una reclamación de [REDACTED] de deuda de todas las facturas pendientes 949,72€ a la que habría que añadir la que pagué en diciembre y lo que haya corrido el contador hasta hoy dado que aún y pese a mi insistencia de llamadas realizadas hasta el pasado lunes después de los correos adjuntos de 23/5/2023 siguen sin darme respuesta. lo más que he recibido es una comunicación de disculpa y que están intentando solucionarlo. El problema es que ejerzo mi actividad profesional y [REDACTED] me apremia el pago de las facturas y posible corte de suministro. Se está produciendo un error administrativo de la compañía gravísimo dado que recibes sus facturas mediante avisos por correo electrónico, como tus datos y dirección de suministro son correctos y sale a devolver dinero pues sigues consumiendo más de lo que venías haciendo con anterioridad, es decir han producido confusión. Pedí a [REDACTED] que se responsabilizara de las facturas y tampoco he recibido respuesta y siguen. Solicita que realicen el cambio correcto de [REDACTED] conforme al contador del cual les he facilitado la foto. Que asuman las facturas pendientes con [REDACTED] dado que es un error suyo al no haber efectuado bien el cambio y del mismo de forma indirecta han incitado al consumo excesivo. Además, deberán regularizar la producción efectuada y si hubiera sobrante que me lo abonen en las condiciones pactadas y si es al contrario que lo asuman por haber facilitado una información errónea como ya he manifestado. Por daños y perjuicios dado que he perdido varias horas de trabajo como autónomo que soy y he tenido que desplazarme a la oficina de [REDACTED] en Getafe solicito 1.000€ de indemnización. Que como sugerencia de un consumidor y dada la experiencia que no sea suficiente el CUPS, es decir que no se pueda asignar a una persona un [REDACTED] distinto al que tiene cuando se trate de cambio de compañía para un suministro en un inmueble o que verifiquen con la suministradora que para esa dirección ya existe un [REDACTED] Cuantía reclamada 1.949,72 €.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que [REDACTED], lamentando lo sucedido, acepta las pretensiones de la persona reclamante y es por ello que el Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED] se pondrá en contacto con esta para llevar a cabo las gestiones procedentes. En breve se pondrán en contacto con el reclamante, dado que [REDACTED] ha asumido el error y procederá a regularizar la situación y realizar el cálculo de los excedentes.

La parte reclamante manifiesta que el pasado día 7 recogí notificación electrónica de la COMUNIDAD DE MADRID, por la que se me daba traslado de las Alegaciones presentadas por [REDACTED] a mi reclamación. Dicha alegación fechada el 27/7/2023, viene a manifestar su conformidad con la totalidad de las pretensiones que solicité en mi reclamación. Dado que estamos en tiempo vacacional para gran parte de la población, comprendo que en [REDACTED] puedan demorarse, pero como la ausencia de mi respuesta a ustedes puede interpretarse como un cumplimiento del reclamado, dándose la circunstancia que no se ha cumplido ninguna de las pretensiones, obviamente no quiero perjudicar mis intereses y procedo por la presente a indicarles que no se ha cumplido ninguna de las pretensiones, circunstancia que ya advertí ayer al departamento de atención al cliente de la compañía, cuya copia les adjunto. No han efectuado el cambio de titular, ni abonado facturas ni indemnización Solicita Se obligue al reclamado a cumplir de inmediato a las pretensiones manifestadas en mi escrito de fecha 22/6/2023. Que asuma no solo las facturas que se reclamaban en el escrito sino también las posteriores, dado que es un mayor perjuicio derivado del mismo hecho que las anteriores.

La parte reclamante añade que el 7/8/2023 recibí la Notificación por la que la compañía [REDACTED] daba su conformidad a las pretensiones que solicité, de las cuales a fecha 12/8/2023 no habían cumplido ninguna. Como la situación persistía el 29/8/2023 contacté con [REDACTED] según acredito en el correo adjunto, dado que la fecha de corte de la compañía [REDACTED] estaba prevista para el día 6/9/2023, no obteniendo respuesta alguna ayer 30/8/2023 contacté telefónicamente y tras 54 minutos conseguí que por lo menos ya hicieran el cambio de contrato de suministro con el CUPS correcto, cuyo efecto según me indicaron puede llegar a ser de 5 días hábiles, circunstancia que puede producir un corte de suministro por falta de pago, obligándome a fraccionar el pago de la deuda de aviso de corte con [REDACTED] dado que no puedo afrontar su pago total. Quisiera saber si esto que les estoy indicando, debo presentar formalmente un nuevo escrito y si hay alguna manera de acelerar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por [REDACTED] Igualmente, si debo indicar que las facturas que me han emitido con posterioridad y emitirán desde [REDACTED] se le deben seguir repercutiendo a [REDACTED] y si tengo que incrementar el importe de la reclamación o se sobreentiende que deben asumirlo.

La parte reclamada manifiesta que en el presente supuesto nos encontramos ante un caso conocido como de "CUPS cruzados", consistente en que un tercero (cliente de [REDACTED] se dio de alta, y que, por error, contrató el suministro de la persona reclamante en lugar del suyo propio debido a un error en la dirección postal seleccionada durante la contratación. Que, debido a la reducción de los datos ofrecidos por el sistema SIPS y a la normativa de protección de datos, [REDACTED], como el resto de comercializadoras, no tiene forma de saber quién es la persona que verdaderamente tiene derecho a ser el titular del CUPS, por lo que lo único que puede hacer es instar a los contratantes a verificar y validar sus datos para comprobar que estos son correctos. Asimismo, acorde a la cláusula 15 de las Condiciones Generales de Contratación suscritas por el cliente de [REDACTED], "El Cliente declara que todos los datos personales proporcionados a [REDACTED] son veraces y se compromete expresamente a mantenerlos actualizados, remitiendo a [REDACTED] las notificaciones oportunas vía e-mail. El Cliente deberá asegurarse especialmente que tanto la dirección postal como el CUPS son correctos, pues [REDACTED] no tiene forma de comprobar su veracidad, y si el Cliente diera una dirección o CUPS erróneo, estaría dando de alta con Holaluz a un tercero, siendo el Cliente el único responsable de los daños que esta situación pudiera generar. "Que [REDACTED] ha asumido la facturación del cup erróneo devolviendo a la persona reclamante 799,86€ de la facturación. Y el cup correcto ya se encuentra de alta correctamente. Que el equipo correspondiente está realizando el cálculo de los excedentes. En breve se pondrán



Comunidad de Madrid

en contacto con el reclamante para explicar y abonar este importe. Que [REDACTED] lamenta la situación ocurrida y reitera que en situaciones en las que el error es provocado por un tercero, [REDACTED] también es en gran medida víctima de este tipo de altas erróneas, puesto que ha abonado de forma previa todos los cargos correspondientes al suministro eléctrico a la empresa distribuidora de la zona. Igualmente, ponemos de manifiesto que [REDACTED] ha actuado diligentemente en todo momento, especialmente desde la puesta en conocimiento de los hechos ocurridos para solucionar la incidencia en el menor tiempo posible, por lo que no procede indemnización ya que [REDACTED] está asumiendo toda la facturación. "

La parte reclamante manifiesta que recibida la notificación con las alegaciones de la empresa [REDACTED], sorprende el cambio de actitud de la misma, pues lo que era todo conformidad el 27/7/2023 resulta completamente diferente el 13/10/2023. En primer lugar, recordarles que [REDACTED] me hizo la instalación de las placas solares, adjunto la oferta y final de obra, verán que el domicilio que señalan es obviamente el mío, además el comercial [REDACTED] me solicitó una factura de [REDACTED] para realizar el estudio y utilizarlos para la tramitación de los documentos correspondientes, así como el cambio de compañía. Por eso me hicieron una instalación de 20 placas con un precio de 11.758,13€, para que la producción energética cubriera todo mi consumo. Como ya dije en su día el ver que te facturan y que la instalación cubre el consumo que indicaban, invitaba a tirar de energía eléctrica por lo que se produjo un exceso de consumo al estar cruzados los CUPS. Respecto al CUPS hasta este incidente ni sabía que existía, como comprenderán lo que verificas como consumidor es que la dirección del suministro es la que figura en la factura y es la que tienen las facturas de [REDACTED] que ya les he aportado. Respecto a que tan pronto se sepa que hay un error, como consumidor debo comunicarlo a la empresa suministradora, perdón por la expresión pero me parece vergonzoso, las cláusulas de las compañías son standard y siempre buscan desvincular la responsabilidad cargando la culpa a la otra parte, recordándoles que el primer correo fue el 23/5/2023, del que ya tiene copia, que accedieron a las pretensiones que efectué el 27/7/2023, que la baja del contrato del CUPS erróneo no la efectuaron hasta el 17/7/2023 pero el cambio de contrato no se hizo hasta el 6/9/2023 y dada mi insistencia por la amenaza de corte de suministro, como acredito en el fichero adjunto con todos los correos de junio a octubre 2023. Que a fecha de hoy no he recibido importe alguno por parte de esta compañía, quienes tampoco han contactado conmigo en ningún momento, siendo yo siempre quien ha tenido que tomar la iniciativa y reclamar continuamente. Que además han intentado cobrarme y amenazarme con corte de suministro por devolución del pago de la factura de septiembre, una vez ya corregido el CUPS de suministro, pues como le comunique con antelación no estaban efectuando el descuento de la energía producida por las placas instaladas, cuya producción de energía seguro superaba el importe facturado. Concluyendo creo que se deja acreditada la cadena de fallos, que se producen por parte de la compañía desde el primer momento, la falta de interés en solucionarlo, acreditado por la dilatación en el tiempo y la falta de atención real, algunas llamadas han llegado a ser de 45 minutos.

La parte reclamante alega que finalmente la compañía holaluz en el mes de enero ha rectificado la factura errónea de los 107 euros además aprovecho para comunicarles que en este mes de enero ha procedido al reembolso de 1.079€ por los consumos indebidos por el error de cups y cuya reclamación les consta en el expediente, que dista del importe reclamado en su día solicita se cierre el expediente de reclamación de la factura indebida de 107€ y se tenga en consideración el pago efectuado por la compañía holaluz que se advierta a las compañías suministradoras que no se puede coaccionar al cliente con cortes de suministro cuando haya reiteración y advertencia de un error de una emisión de factura.

La parte reclamante añade, en correo de fecha que 23 de abril de 2024, que el perjuicio por hacerme creer que el consumo era el de las facturas que me enviaban y ante dichos importes incrementar el consumo hasta el punto de triplicar el importe de lo que venía pagando con anterioridad en [REDACTED]. Que [REDACTED] como ya les comuniqué en el mes de enero ha procedido al reembolso de 1.079€ por los consumos indebidos por el error de CUPS. Cálculo que



Comunidad de Madrid

efectuaron ellos y que lógicamente pude obtener a base de reclamar continuamente. Pueden apreciar en mi correo enviado a la compañía de fecha 12/09/2023 que las facturas de [REDACTED] conllevaban 1.966,02€ y por tanto faltaría bajo mi criterio el resto del importe. Puedo también manifestar y aportar la factura que me ha emitido Repsol (contrato actual) donde pueden ver que la factura por 40 días, 20-2-2024 a 31-3-2024, son 33,05€ que es un importe similar a lo que tendría que haber asumido en el año 2023 y no los importes que me facturó [REDACTED]. Por otro lado respecto a las alegaciones a la empresa se le facilitó una factura de Total Energie en 2022, para que pudieran hacer el cálculo de la instalación de las placas solares, por tanto ellos como profesionales se equivocaron pues no tomaron el CUPS correcto sino el que seguramente les proporcionó la suministradora, pues según hemos sabido recientemente el problema es que antiguamente como sabrán el número 1 se utilizaba la i mayúscula I, lo que ha llevado a confundir esa I como izquierda y por tanto tomaron la casa colindante, pues la mía es nº 22 (D) según catastro y no 22 (I) como es la del vecino. (adjunto certificado de Catastro) 2 Queda pues además pendiente la indemnización de los 1.000€ iniciales reclamados por perjuicios de tiempo empleado y sobre todo por la pasividad continua en remediar el problema como quedó acreditado.

La parte reclamada alega que desde el servicio de Atención al Cliente se pusieron en contacto con la persona reclamante para tratar el caso. Se procedió a realizar una devolución por un importe de 171,27€ quedando la reclamación resuelta.

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.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, analizadas las manifestaciones y documental presentada por las partes, con las cantidades abonadas por la comercializadora se tiene por atendida la reclamación presentada por el reclamante.

NO ENTRAR A CONOCER de la indemnización solicitada toda vez que el reclamante no ha acreditado los gastos, queda expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.



Comunidad de Madrid

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 06 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]
Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]
Fdo.: [Redacted Signature]