

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13774.3/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 19 de septiembre 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de ARBITEL 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, en octubre de 2022 contrataron con [REDACTED]. Al darse cuenta de que en la vivienda no había luz reclamaron a la empresa y se dan cuenta de que hay un cruce de CUPS. Habiendo pagado las facturas hasta el momento sin tener luz en la vivienda. Reclamaron la baja definitiva en junio del 23, pero la empresa sigue pasando las facturas por un servicio que no hemos recibido en ningún momento y no les dejan darlo de baja al no coincidir el número CUPS y número de vivienda. Solicita la devolución de facturas pagadas de otro contador puesto que en el domicilio no había luz, baja definitiva de [REDACTED] desde el mes de septiembre y que Hola luz aporte la grabación en el momento de la contratación para demostrar que hay un error en el CUP.

La parte reclamada alega que en el presente supuesto nos encontramos ante un caso conocido como de [REDACTED] consistente en que durante la tramitación del alta con [REDACTED] por error, la persona reclamante validó el contrato de suministro de una dirección postal incorrecta, habiendo realmente contratado el suministro de un tercero en lugar de la suya propia. 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. En ese sentido, en el correo de validación de la contratación se indica expresamente "[...] revisa sobre todo estos datos (no queremos dar de alta a tu vecino). [...] Lo más importante es que tu CUPS coincida [...]". Que la persona reclamante, al validar el contrato que se le envía por correo electrónico, manifestó ser la usuaria efectiva de la energía de dicho suministro, asumiendo así la obligación de pago sobre el mismo. Que tal y como se detalla en la cláusula 15 de las Condiciones Generales de Contratación, "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 a [REDACTED] 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 Hola luz a un tercero, siendo el Cliente el único responsable de los daños que esta situación pudiera generar." Que, por todo ello, ponemos de manifiesto la actuación diligente llevada a cabo por [REDACTED] y les informamos que no proceden las pretensiones reclamadas.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que no está de acuerdo con la respuesta de la empresa ya que ha reclamado varias veces que había un cruce de CUPS, también es responsabilidad de la empresa el corregir los datos puesto que estaban avisados. Solicita la devolución de lo pagado de un contador que no es el suyo y la anulación de facturas nuevas, de febrero de 2024.

La parte reclamada manifiesta que en el presente supuesto nos encontramos ante un caso conocido como de "CUPS cruzados", consistente en que durante la tramitación del alta con [REDACTED] por error, la persona reclamante validó el contrato de suministro de una dirección postal incorrecta, habiendo realmente contratado el suministro de un tercero en lugar de la suya propia. 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. En ese sentido, en el correo de validación de la contratación se indica expresamente "[...] revisa sobre todo estos datos (no queremos dar de alta a tu vecino). [...] Lo más importante es que tu CUPS coincida [...]". Que la persona reclamante, al validar el contrato que se le envía por correo electrónico, manifestó ser la usuaria efectiva de la energía de dicho suministro, asumiendo así la obligación de pago sobre el mismo. Que tal y como se detalla en la cláusula 15 de las Condiciones Generales de Contratación, "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 a [REDACTED]. 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 [REDACTED] a un tercero, siendo el Cliente el único responsable de los daños que esta situación pudiera generar." Que, por todo ello, ponemos de manifiesto la actuación diligente llevada a cabo por [REDACTED] y les informamos que no proceden las pretensiones reclamadas.

La parte reclamante manifiesta que le pasan facturas de un contador que no es el de su domicilio, el número de CUP es incorrecto y la empresa es consciente. Dicen que tienen un contrato que no ha firmado. Le pasan recibos desde marzo. Solicita no tener ninguna relación contractual con la empresa [REDACTED] y cancelar la supuesta deuda con esta empresa.

La empresa reclamada manifiesta que atendiendo al escrito del cliente ante el presente organismo, debemos poner de manifiesto que la contratación del suministro de energía eléctrica con nuestra compañía comercializadora, fue llevada a cabo a distancia, en estos casos debemos remarcar la posibilidad que el cliente realice la contratación del servicio con [REDACTED] por medios telefónicos, en donde un operador le informará de las condiciones del contrato y posteriormente le solicitará todos los datos para proceder a dar de alta el suministro o existe la posibilidad que sea el cliente quien realice la contratación a través de nuestra página web en la que, el titular del punto de suministro que desee darse de alta con nuestra comercializadora, debe rellenar los datos del mencionado punto de suministro a través del formulario de contrataciones disponible en la página web de [REDACTED]. Posteriormente, en ambos casos el contrato es validado telemáticamente mediante la dirección de correo electrónico que haya facilitado el potencial cliente. Para el caso que nos ocupa, nos encontramos con un caso conocido como "CUPS cruzados", consistente en que durante la tramitación del alta con [REDACTED], por error, la persona reclamante validó el contrato de suministro de una dirección postal incorrecta, habiendo realmente contratado el suministro de un tercero en lugar de la suya propia. No obstante, y si se analiza el caso en concreto, en el proceso de cambio de comercializadora realizado por el cliente, se realizó con la confirmación de todos los datos de forma voluntaria (introduciendo todos los datos en la web) y posteriormente validó el contrato por medios electrónicos. En este sentido, debemos indicar que, en las contrataciones a distancia, como sería en este caso a través de llamada telefónica, el cliente debe validar la contratación de la misma tal y como se ha indicado en el párrafo ad supra. La validación de la contratación queda registrada, por lo que queda grabado



Comunidad de Madrid

el correo electrónico, la fecha, la hora y la dirección IP desde donde se ha realizado dicha validación. En ese sentido, en el correo de validación de la contratación se indica expresamente "[...] revisa sobre todo estos datos (no queremos dar de alta a tu vecino). [...] Lo más importante es que tu CUPS coincida [...]". Resultado de ello, el cliente al validar el contrato que se le envía por correo electrónico, manifestó ser la usuaria efectiva de la energía de dicho suministro, asumiendo así la obligación de pago sobre el mismo. Dicho argumento queda reforzado en lo establecido en el contrato con [REDACTED] tal y como se detalla en la cláusula 15 de las Condiciones Generales de Contratación, "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 a [REDACTED]". 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 [REDACTED] a un tercero, siendo el Cliente el único responsable de los daños que esta situación pudiera generar." Respecto a la información facilitada por el nuevo fichero de intercambio entre comercializadora y distribuidora, llamado fichero P0, que permite el intercambio de información por parte de la empresa distribuidora con las comercializadoras de energía eléctrica a fin de poder solicitar información de un punto de suministro previo a la contratación. Debemos informar que la empresa distribuidora en ningún caso rechazó el cambio de comercializadora. Así las cosas, [REDACTED] de forma diligente, realiza revisiones rutinarias de las altas realizadas para cerciorarse de que los clientes efectivamente han mostrado su consentimiento a realizar el cambio de comercializadora o el alta de suministro con [REDACTED]. No obstante, 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. Que en el caso que nos ocupa, una vez [REDACTED] ha tenido conocimiento de los hechos expuestos se advierte como el CUPS dado de alta no se corresponde con el del titular. No obstante, atendiendo a la reclamación presenta, y en aras de colaborar con el organismo, con el objetivo de mostrar las actuaciones diligentes por parte de Hola luz, debemos indicar que [REDACTED] se ha hecho cargo de la facturación emitida a nombre de la persona reclamante, por ello, los importes de la facturación emitida serán abonados a la cuenta del titular que dio de alta el contrato. Asimismo, el titular del punto de suministro no tendrá que hacer frente a las mismas por el periodo de consumo en el que el suministro ha estado activo.

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 aunque conviene no olvidar que el error del CUP tiene origen en la reclamada aunque la reclamante lo valide, la reclamada tiene que asegurarse que el CUP es el correcto en el punto de suministro concreto asociado a una dirección de suministro, no al titular, debiendo la empresa verificar el CUP aunque lo validara el reclamante, se acuerda que la **empresa reclamada**, de conformidad con los términos ofrecidos y aplicados por la reclamada, **se hace cargo de la facturación emitida a nombre de la persona reclamante**, por lo que **los importes de la facturación emitida serán abonados** a la cuenta del titular que dio de alta el contrato. Asimismo, el titular del punto de suministro **no tendrá que hacer frente a las mismas por el periodo de consumo en el que el suministro ha estado activo**.



Comunidad de Madrid

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.

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, 19 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]