



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13783.4/2023

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 solicité el cambio de titular de un contrato que [REDACTED] tenía con un inquilino de un piso de mi propiedad. Hablé con ellos en torno a 100 veces y nos cruzamos muchos correos electrónicos, conversaciones diarias, y no me hacían el cambio de titular. nadie me daba ninguna explicación ni tenía acceso por supuesto al área cliente puesto que yo no era cliente. a mediados de mes me cortaron la luz, puesto que la persona a cuyo nombre sí estaba puesto el contrato había dejado de pagar. estuve una semana sin luz, seguía hablando con ellos a diario y nadie me ayudaba ni me aportaban una solución. El 4 de noviembre de 2022, me cambiaron el contrato y al día siguiente me pasaron una factura de 154 euros por el mes de octubre (mes en el que no tuve luz porque el titular del contrato no paga. es decir, me cortan la luz porque otro no paga, pero me la cobran a mí). devolví la factura por entender que no me correspondía y llamé a holaluz para informar. según me dijeron, entendieron que era un error. 10 meses después, en agosto de 2023 empecé a recibir llamadas diarias de corporación legal amenazándome si no pagaba, así como innumerables correos. también recibí un correo de [REDACTED] indicándome que me van a poner en una lista de morosos. he llamado a holaluz otras 10 veces, me siguen dando la razón, me dicen que se van a poner en contacto conmigo y no lo hacen. les he mandado un burofax al que tampoco han hecho caso. corporación legal me sigue llamando diariamente. Pretensiones del solicitante (de cumplimiento obligatoria) que me envíen por escrito la cancelación de mi deuda y dejen de acosarme.

La parte reclamada alega que las pretensiones reclamadas no proceden, habida cuenta que [REDACTED] ha actuado diligentemente, tal y como se ha informado a la persona reclamante a través del Servicio de Atención al Cliente. El contrato con CUPS [REDACTED] sufrió un corte por impago debido al anterior titular. Posteriormente contactó la persona reclamante, para informar que se encontraba sin luz en el inmueble. Solicitó el renganche ya que la deuda no

Comunidad de Madrid

le correspondía. Se solicitó el contrato de arrendamiento a 20/10 y se adjuntó la documentación con fecha firma a 30 de septiembre. Posteriormente se dio el visto bueno a la desvinculación de la deuda y se generó una nueva alta a nombre de la señora [REDACTED]. La clienta aceptó el nuevo contrato con fecha 01/10. La clienta y reclamante validó el nuevo contrato con la fecha de inicio y cuota asignada. Por tanto el cargo reclamado procede. Como muestra de nuestras actuaciones, adjuntamos la documentación de arrendamiento con la que se dio el visto bueno al trámite. Por todo ello.

La parte reclamante alega que, a la vista de las alegaciones presentadas por [REDACTED] S.A., mantengo que la empresa no ha actuado diligentemente y no se ha informado oportuna y suficientemente a la reclamante respecto al cambio de condiciones motivado por cambio de titular del contrato. Que con fecha de 04.10.2022 se solicita cambio de contrato. Que, tal y como se indica en el burofax que se adjunta, desde el inicio del mes de octubre de 2022 se intenta contactar en numerosas ocasiones con la empresa [REDACTED], para modificar la persona titular del contrato por finalización de arrendamiento el día 30 de septiembre, pero el cambio no se produce hasta el día 4 de noviembre de 2022 por causas totalmente imputables a [REDACTED]. Que en ningún momento se explica a la reclamante la tarifa que tenía el titular anterior, ni se tuvo acceso al contrato hasta el día 4/7 de noviembre. Una vez facilitada la información, vimos el tipo de contrato y llamamos para intentar que nos lo modificaran, ya que nos parecía un contrato que no se ajustaba a las necesidades y características del piso, porque implicaba una tarifa fija de la que no se nos informó, vulnerando el derecho a ser informados y el derecho reconocido a los consumidores de energía de recibir información clara, comprensible y transparente de la comercializadora. Consideramos que la falta de información, tanto sobre el tipo de tarifa sobre la información en relación a otras tarifas que nos permitiría ejercer nuestro derecho a poder contratar el precio que consideráramos oportuno, no es actuar diligentemente, sino más bien al contrario, e incluso podría atisbarse mala fe si la voluntad era no dar la información oportuna a los nuevos titulares del contrato. Adjuntamos las dos grabaciones del día 4 y 7 de noviembre donde se prueban estos hechos descritos en el Burofax. Que se ha vulnerado el derecho de los titulares a recibir la factura en papel, no dando la opción de acceder a la factura electrónica hasta el mes de noviembre. Por lo que había una opacidad en el tipo de contrato y en las condiciones pactadas con el anterior titular que obstaculizaron el cambio de contrato hasta noviembre, siendo la empresa la responsable de esta circunstancia. Que se ha vulnerado el derecho del consumidor a recibir un suministro de calidad y no sufrir cortes de luz o de gas no programados. Esta circunstancia da lugar a una indemnización por haber recibido corte de luz de más de 19 horas al año en una zona urbana. Se adjuntan distintos correos electrónicos de octubre donde se advierte que tenemos la luz cortada y que estaban empezando a ocupar el piso los nuevos inquilinos (email 25.10), email 20.10 donde nos piden acuerdo de terminación del contrato de arrendamiento ese mismo día), email 4 de noviembre donde dan de alta el contrato y emiten una factura de octubre a nuestro nombre, hilo de emails intentando reclamar la factura de octubre de 154 euros. En conclusión, he intentado en varias ocasiones modificar el contrato durante el mes de octubre y no solo no se ha permitido por parte de la empresa, sino que se ha cobrado este mes según la tarifa anterior, cuyo pago se reclama. Se aportan en este punto las siguientes pruebas: - La solicitud del cambio de contrato el día 04.10.2022. - Contrato [REDACTED], descargado a 27.11.2023 desde la WEB, donde pone que tiene fecha de alta 01/11/2022. Por todo ello entendemos que la reclamación no debe considerarse resuelta, debiendo continuarse la tramitación ya que la empresa [REDACTED] utilizó una estrategia desleal con el cliente para facturar el importe correspondiente al mes de octubre (154,00 €). Solicita que se dé por resulta la reclamación de holaluz. que no vuelvan a amenazarme ni acosarme a través de corporación legal. bastante poco pido

La parte reclamada manifiesta que atendiendo al escrito del cliente ante el presente organismo, debemos poner de manifiesto que las pretensiones de la persona reclamante no proceden. El contrato con CUPS [REDACTED] sufrió un corte por impago debido al anterior titular. Posteriormente contactó la persona reclamante para informar que se encontraba sin luz en el



Comunidad de Madrid

inmueble. Solicitó el renganche ya que la deuda no le correspondía. Se solicitó el contrato de arrendamiento a 20/10 y se adjuntó la documentación con fecha firma a 30 de septiembre. Posteriormente se dio el visto bueno a la desvinculación de la deuda y se generó una nueva alta a nombre de la señora [REDACTED]. La clienta aceptó el nuevo contrato con fecha 01/10. La clienta y reclamante validó el nuevo contrato con la fecha de inicio y cuota asignada. Por tanto el cargo reclamado procede. Como muestra de nuestras actuaciones, adjuntamos la documentación de arrendamiento con la que se dio el visto bueno al trámite. 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, teniendo en cuenta que el cambio de titularidad no es una nueva alta sino que el nuevo titular se subroga en todos los derechos y obligaciones del anterior titular, no siendo la suma de los importes, hechas las operaciones oportunas con la documental aportada, 154 euros reclamados sino 42,02 euros, así como que corresponde al reclamante el pago de la factura que devolvió por corresponder a octubre de 2022, mes en el que es ya titular el reclamante, se acuerda que **el reclamante abone la cantidad de 42,02 euros**, quedando con el pago de este importe **extinguida la deuda**.

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.



Comunidad de Madrid

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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL