



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14742.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de mayo de 2025 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 DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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:

El día 2 de julio de 2024 vende su casa e informa a su compañía de suministros para dar de baja la vivienda el día 12 de julio, que es el último día de permanencia en la vivienda y se hace el cambio de titular. Ambos dan la lectura del contador de luz y gas, para que a partir de esa fecha se cobre al nuevo propietario.

Alegan que no pudieron ponerse en contacto con él porque ha decidido cambiar a otra compañía, queriendo la empresa reclamada cobrarle a él.

Solicita que no le cobren las facturas posteriores al 12 de julio de 2024.

LA EMPRESA RECLAMADA presenta un escrito en fecha 23 de diciembre de 2024, que se traslada a la otra parte y mediante el que realiza las siguientes manifestaciones:

*El 12/07/2024 el nuevo titular solicitó cambio de titularidad **para electricidad**. Indicó que ya volvería a llamar para tramitar el cambio del suministro de gas.*

Tras comprobar que se trataba de un contrato con tarifa Vulnerable, sería necesario confirmar la baja de dicha tarifa antes de realizar el cambio de nombre.

Tras varios intentos de contacto, no fue posible localizar al cliente, por lo que no se realizó el cambio.

*El 16/8/2024 **la clienta**, tras comprobar que los contrato seguían activos a su nombre, solicitó el cese de suministro de luz y gas.*

Este mismo instante, desde [REDACTED] generamos la solicitud para el suministro de electricidad 202406505642, haciéndose efectiva el 17/08/2024 y para el suministro de gas 202458517255, pero el 19/8/2024, el nuevo propietario solicitó la anulación de dicho cese, porque había solicitado un cambio de comercializadora, haciéndose efectiva el 21/08/2024.

*El 24/8/2024 la clienta reclamó que habían solicitado el cambio de titularidad de **gas** y no se hizo, por lo que tuvo que solicitar el cese. Solicitaba la anulación de las facturas.*



Comunidad de Madrid

Tras realizar las comprobaciones oportunas, le informamos que para julio de 2024 no se registra ninguna solicitud de cambio de titularidad sobre dicho punto, ya que el cambio que validamos se generó el 21/08/2024 y donde nos aportan lectura de 3.883 m3, sin embargo, procedimos a corregir lectura de acuerdo con la fotografía aportada, emitiéndose así el día 26/08/2024 la factura correctiva AE24137000341606 por importe a su favor de -1,20 €, en la cual registra como lectura final 3.881 m3.

Dicho importe a favor se ha compensado con facturas pendientes, resultando en su estado de cuentas un total de 22,92 € por pagar que corresponden a la FE24137019323846 emitida el 21/08/2024 por importe de 24,12€.

Debido a ello, podemos concluir que su facturación se encuentra de manera correcta y damos por cerrada esta solicitud.

Una vez revisado el presente expediente, comprobamos que para el suministro de electricidad no se hizo el cambio de titularidad debido a que no se pudo contactar con el nuevo propietario y la baja se hizo en plazo y para el suministro de gas, comprobamos que el nuevo propietario no llegó a solicitar el cambio de nombre y pese a la anulación de la baja ya que el nuevo propietario solicitó un cambio de comercializadora, esta se hizo en plazo, ya que se inactivó el 29/08/2024. Por lo que no realizamos modificación en la facturación emitida.

Por todo lo expuesto, SOLICITA:

Que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, junto con los documentos que lo acompañan, se admita y, a la vista de su contenido, se incorporen al procedimiento arbitral de consumo y sean considerados en el laudo que en su caso se dicte.

"Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral; no se presentarán nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que solicitamos que se tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso"

LA PARTE RECLAMANTE presenta escrito de fecha 3 de febrero de 2025, que se traslada a la otra parte, señalando relación de llamadas efectuadas a la compañía así como relación de diferentes mails que envía y recibe.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada anular la facturación emitida por el consumo de los suministros de luz y gas asociados al contrato de electricidad número 202406505642 y al contrato de gas número 202458517255, a partir del día 12 de julio de 2024 en base a las siguientes consideraciones:



Comunidad de Madrid

La reclamante manifiesta que en fecha 8 de julio llamó a la compañía para informarse sobre cómo cursar la baja/cambio de titular de los suministros que hasta ese momento tenía. Le indican que primero tendría que solicitar la baja en el bono social.

Siguiendo las pautas recibidas, el día 11 de julio de 2024 solicita la baja del citado bono y contacta de nuevo con la compañía el día 12 de julio para finalizar su gestión. Le piden que envíe la fotografía con la lectura de los contadores. La reclamante aporta justificación de la realización de esas llamadas y los emails referidos a este asunto, con el envío de los documentos requeridos.

La compañía acepta la baja en el bono social y admite que esta gestión era previa a la baja del contrato y cambio de titular y aunque señala en sus alegaciones que el motivo de no cursarla, fue la imposibilidad de localizar al cliente, esta circunstancia no se ha acreditado y en consecuencia no se desvirtúan las alegaciones de la reclamante.

Según la normativa civil, la rescisión de un contrato de suministro implica la cancelación o terminación de un acuerdo previamente establecido entre dos partes para el suministro de bienes o servicios, cumpliéndose determinados requisitos, entre los que se encuentran la comunicación de la intención de cursar esa baja. El artículo 62 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios exige que se muestre de forma inequívoca la voluntad del consumidor de poner fin al contrato, no pudiendo suponer un obstáculo al ejercicio de este derecho, cualquier otra cuestión alegada que no forme parte del procedimiento indicado.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 26 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]