



LAUDO ARBITRAL

Exp. JAC 166/2023

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Holaluz-Clidom, SA, con NIF A65445XXX, que comparece mediante escritos de alegaciones de 20 de marzo y 22 de mayo de 2023.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta, en síntesis, que llamó a un número de una comercializadora para mejorar el contrato que tenía con Endesa y que la operadora le cambió a Holaluz. El mismo día, cuando se percató del cambio, llamó para anular el contrato y volver con Endesa, pero la comercializadora puso a su nombre otro punto de suministro con otro CUPS. Tras este error tuvo dos suministros de luz: uno a su nombre, que no era suyo, y otro que era suyo, con Endesa. Holaluz reclama una factura de 180 € y le ha inscrito en una lista de morosos. El error fue de la empresa. Su punto de suministro es con Endesa. Tiene todas las facturas pagadas

PRETENSIONES:

Anular la factura, ya que fue un error de la empresa al cambiar un punto de suministro que no es suyo.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

La empresa alega, en síntesis, que se trata de un caso de "CUPS cruzados". Durante la tramitación del alta con Holaluz, por error, el 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, la compañía y el resto de comercializadoras no pueden 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 son correctos.

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 el reclamante, al validar el contrato que se le envió por correo electrónico, manifestó ser el usuario efectivo de la energía de dicho suministro, asumiendo así la obligación de pago sobre el mismo.



Que la cláusula 15 de las Condiciones Generales de Contratación dispone que “El Cliente declara que todos los datos personales proporcionados a Holaluz son veraces y se compromete expresamente a mantenerlos actualizados, remitiendo a Holaluz las notificaciones oportunas vía e-mail a clientes@holaluz.com. El Cliente deberá asegurarse especialmente que tanto la dirección postal como el CUPS son correctos, pues Holaluz 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 la actuación de la empresa fue diligente y no proceden las pretensiones reclamadas.

Que el cliente no consta dado de alta en el fichero ASNEF.

Adjunta los datos de la validación del contrato, donde consta email, fecha y hora, e IP de la validación.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

En términos generales, debe considerarse que cualquier cliente, a la hora de suscribir un contrato con esta u otra comercializadora, debe velar porque los datos que figuran en el mismo (entre los cuales figura el CUPS del punto de suministro o la dirección del mismo) se corresponden con la realidad.

En este supuesto se aprecia que el reclamante pudo haber aceptado un contrato con unos datos preconsignados por la empresa, lo que pudo provocar que no se percatara de la inexactitud de los mismos.

En cualquier caso, debe señalarse que no resulta posible el examen del contrato al que se refiere la empresa, por cuanto la compañía no ha aportado ejemplar del mismo.

Asimismo, también hace referencia la empresa a un correo de validación de la contratación que le fue remitido al reclamante, del cual tampoco presenta copia.

En cambio, sí que aporta “los datos de validación del contrato”, a través de un documento cuyo único contenido está constituido por dos direcciones IP, un CUPS, una dirección de correo electrónico, una fecha y una hora.

Al respecto, debe señalarse que dicho documento quizás pueda aportar algún valor para la empresa *ad intra*, pero que sin ser puesto en conexión con ningún otro elemento de prueba, en el marco del procedimiento arbitral no acredita por si solo ningún extremo.

De conformidad con todo lo anterior, se ESTIMA la pretensión del Sr. XXXXX, al no



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

poderse poner en relación el contrato aludido por la compañía con la factura cuyo pago le exige al reclamante.

Notifíquese a las partes el 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 las Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los dos meses siguientes a 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, 31 de mayo de 2023

El árbitro

Andreu Serra Amorós