

## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09295.3/2023

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 22 de mayo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED], empleada pública acreditada como árbitro de consumo por la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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.

#### 1.- DOCUMENTACIÓN APORTADA

1.- Las alegaciones de la parte reclamante se concretan en:

El pasado 18 de enero, tras previa consulta telefónica al servicio de Atención al Cliente de [REDACTED] realicé la renovación del contrato de suministro eléctrico. Dicha renovación está recogida en la Solicitud de Contratación [REDACTED] de fecha 21 de enero. En dicha solicitud se recogen las siguientes condiciones: Energía precio fijo PE (€/kWh) 0.119861 Potencia TP1 (€/kW) 3.429702 Potencia TP2 (€/kW) 3.431702 Factura digital Activada No obstante, desde la renovación no se han venido aplicando las condiciones pactadas sino otras mucho más desventajosas económicamente. Esto afecta a las facturas: [REDACTED] 9 mayo 2023 18,70€ [REDACTED] 11 mayo 2023 207,07€ [REDACTED] 12 mayo 2023 116,28€ [REDACTED] 24 mayo 2023 62,49€ [REDACTED] 14 jun 2023 58,94€ Además, en todas estas facturas no se indican lecturas reales, sino que se trata de facturación por "Ajuste". Sin que medie más información explicativa que justifique esos ajustes. Tras contactar con el servicio de atención al cliente en numerosas ocasiones y abrir las solicitudes de reclamación [REDACTED] en todos los casos se ha rechazado mis peticiones.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

Mis peticiones son las siguientes: • Que se me facture conforme a las condiciones económicas que se confirmaron en la renovación. • Que las facturas estén generadas en base a lecturas reales, y no estimaciones y/o ajustes.

11/08/2023 En relación al expediente con N/R.: 21 - ARBC - 09295.3/2023 en el que exponía que: El pasado 18 de enero, tras previa consulta telefónica al servicio de Atención al Cliente de Endesa realicé la renovación del contrato de suministro eléctrico. Dicha renovación está recogida en la Solicitud de Contratación [REDACTED] de fecha 21 de enero. Dicha solicitud está en documento adjunto. No obstante, desde la renovación no se han venido aplicando las condiciones pactadas. Esto afecta a las facturas adjuntas como documentación. Además, no se indican lecturas reales, sino que se trata de facturación por "Ajuste". Recibida contestación de [REDACTED] hago constar que: - No se hace referencia alguna a la renovación del contrato ya mencionada y en la que se fijaban los importes a aplicar desde 23/1 (ver documento adjunto) - Tampoco se menciona las sucesivas reclamaciones abiertas por este asunto - No se proveen de las lecturas reales que permitan el contraste de los consumos realizados

### SOLICITA:

• Que se me facture conforme a las condiciones económicas que se confirmaron en la renovación del contrato. • Que las facturas estén generadas en base a lecturas reales, y no estimaciones y/o ajustes.

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

Se adjunta documento pdf con captura de imágenes de la sección "[REDACTED] y yo" con las reclamaciones abiertas. No se dispone de constancia documental de las numerosas llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente.

### 2.- Las alegaciones de la parte reclamada se concretan en:

Como contestación a su escrito mediante el cual nos comunican la Composición del Órgano Arbitral y nos informan que la Audiencia para resolución de expediente número 21 - ARBC - 09295.3/2023 se realizará el próximo 22/05/2024, les informamos que quedamos a la espera del resultado de la misma.

Como ya se indicó, [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social y los asuntos relacionados con [REDACTED] nueva sociedad creada para la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos.

De igual forma, les comunicamos que, tras revisar las alegaciones del reclamante, se detecta que: En relación con la modificación de precios del 23/01/2023, el cliente aporta la solicitud de modificación, pero no la confirmación. Tras revisar en nuestros sistemas de gestión, no localizamos confirmación de la modificación mediante la firma electrónica del cliente. Por tanto, no se llegó a completar y se siguieron aplicando los precios anteriores.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

En cuanto a las reclamaciones presentadas, comprobamos que para todas las que se han registrado por el mismo motivo, el resultado siempre ha sido improcedente ya que se estaba facturando correctamente.

Respecto al tema de lecturas, que no está incluido en el acuerdo de arbitraje, se les indicó que en "Ajuste" se incluye la diferencia entre la energía consumida de red y la energía a facturar como "energía consumida" (Punta: 0 Llano: 0 Valle:0). En suministros con autoconsumo sólo se le factura la energía de las horas en las que la energía consumida de la red ha sido mayor que la vertida a la red.

Por todo lo anterior, se consideran correctas las facturas emitidas, no procediendo su rectificación

### 2.- Dar audiencia a las partes

El Colegio Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, con las siguientes consideraciones:

PRIMERA: La empresa reclamada indica en su escrito de alegaciones que está adherida al sistema arbitral de consumo pero que tiene excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, etc.

No cabe aceptar estas alegaciones porque la reclamación tiene por objeto la relación contractual que el reclamante mantiene con la reclamada, por lo que no se trata de cuestiones excluidas a las que se ha hecho referencia, sino a la relación contractual que ambas partes mantienen para el suministro de energía, de las que ambas son titulares y, por tanto, deben asumir.

SEGUNDA: En cuanto al fondo del asunto, lo cierto es que en la documentación aportada por el reclamante se encuentra la solicitud de modificación del contrato de suministro de energía, pero no aparece la confirmación del contrato debidamente suscrita, tal y como por otra parte indica la reclamada en su escrito de alegaciones, por lo que no se puede entrar a valorar si la facturación que se está realizando es correcta, por carecer de los datos necesarios para ello.

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR la solicitud de arbitraje.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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, 22 de mayo de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA  
HACIENDA Y EMPLEO

**Comunidad de Madrid**



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo