



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11441.4/2023

**RECLAMANTE:** D./D<sup>a</sup> [REDACTED]

NIF [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 3 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público y árbitro acreditado de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [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.

D./D<sup>a</sup> [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.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

- “He pagado muchos años los recibos de suministro de gas ref. [REDACTED], domiciliados en mi cuenta bancaria, antes a nombre de mi difunto esposo y luego al mío tras su fallecimiento. En octubre de 2022, sin otro aviso, los recibos empezaron a venir a nombre de otra persona ([REDACTED]), aunque la factura figura a mi nombre. Tras innumerables intentos infructuosos de resolver el error por teléfono, teniendo que explicar el problema a diferentes personas, finalmente me exigieron que acudiera en persona a una oficina. El 13/12/22 conseguí ser atendida en la oficina de [REDACTED] de C/ [REDACTED] en Alcorcón donde me dijeron que “el contrato se había subrogado a nombre de la persona a la que llegaban los recibos y que no había error”. Es más, se negaban a darme información aduciendo que yo no era la titular. Es falso que se haya hecho ninguna subrogación, como prueba que todas las facturas hayan seguido viniendo a mi nombre (ver adjuntos). Es



## Comunidad de Madrid

evidente que [REDACTED] tenía algún error en sus sistemas. Ni yo hice ninguna gestión de subrogación ni autoricé a nadie para hacerla. Mi reclamación insistente de que corrigieran el error solo recibió como respuesta negación de retrotraer la situación a antes de la supuesta subrogación. Tras mucho insistir y al amenazar con ir a los juzgados me dijeron que lo más rápido era que me subrogara a mi nombre el contrato que erróneamente habían creado a nombre de la otra persona. Ante el empeñamiento de no querer corregir el error y al ser la única alternativa que me ofrecía la compañía, accedí puesto que me indicaron en la oficina que se respetarían todas las condiciones de mi contrato y tarifa originales. Se me presentó a firmar digitalmente un contrato que no tenía anexos de precios, por lo que entendí que, como se me había indicado en la oficina, regirían los mismos de mi contrato original. Repito: en la oficina se me dijo que se mantendrían las mismas condiciones de mi contrato original. Atónita sufrí que, después de todos los años de contrato, para esta gestión en ese momento ¡Me pidieran que aportara las escrituras de mi casa! Esto es otra prueba del fraude, dado que es imposible que la supuesta otra cliente dispusiera de la misma documentación de mi casa, ni contrato de alquiler, puesto que no he alquilado mi casa jamás. Me han obligado con engaños a subrogarme mi propio contrato para intentar cambiar mi tarifa, y me mintieron cuando me aseguraron en la oficina que esta forma de proceder mantendría mis condiciones originales. En las facturas recibidas tras esta supuesta corrección del problema, de fecha 17-1-23 y 13-2-23 me han aplicado tarifas de 0.19925 y 0.212799 €/Kwh cuando venía pagando 0.06022 €/Kwh. En una primera reclamación telefónica me admitieron el error y me dijeron que corregirían la facturación, pero nunca sucedió. Me siento estafada, engañada y mal tratada. Cansada de todos estos problemas, y a la espera de que se resuelva este asunto, en febrero de 2023 cambié de compañía”.

- Solicito que se rectifiquen las dos últimas facturas, de fecha 17-1- 23 por valor de 93,14 € y de fecha 13-2-23 por valor de 370,70€, para que se me apliquen las tarifas según mi contrato original (0.06022 €/Kwh) en lugar de las aplicadas (0.19925€/Kwh y 0.212799 €/Kwh). La diferencia de cantidad sustituyendo las tarifas, arroja una diferencia a mi favor de 58.28€ en la primera factura y de 243.04€ en la segunda, un total de 301.32€. La primera factura, que está pagada debe ser corregida y abonada la diferencia de 58.28 € a mi favor, y la segunda corregida para que pueda proceder a su pago, debiendo ser su importe de 127.75€.

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

- Facturas.
- Contrato de subrogación sin firma del cliente.

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:

- [REDACTED] ofrece refacturar las facturas reclamadas.

### 2.- Dar audiencia a las partes

- Endesa se reafirma en sus alegaciones.
- La consumidora explica que



## Comunidad de Madrid

- el día 20/4/24 recibió la factura [REDACTED] adjunta en la que se corrige la primera factura reclamada (anterior factura [REDACTED]), donde aparentemente la corrección se realiza según lo adelantado, quedando el importe final de la factura en 32.15€ (la cantidad que debe ser según mi reclamación), mientras que la cantidad inicial era de 93.44€, generando un saldo a mi favor por la corrección de esta factura de 61.29€. [Aporta factura].
- el día 23/4/24 recibí la factura [REDACTED] igualmente adjunta, en la que se corrige la segunda factura reclamada (anterior factura [REDACTED]) donde aparentemente la corrección también sería correcta, quedando el importe final de la factura en 117.43€ (la cantidad que debe ser según mi reclamación), mientras que la cantidad inicial era de 371.56€, generando un saldo a mi favor por la corrección de esta factura de 254.13€. [Aporta factura].
- Con fecha 25 de abril de 2024 recibí un abono en mi cuenta, según resguardo adjunto, de 37.86€ [aporta recibo], cantidad que, si pretendía ser la devolución de la cantidad abonada en la primera factura, no cubre el importe previsto, sino solo parcialmente.
- No he recibido carta de pago ni instrucciones específicas para poder proceder al mismo en lo correspondiente a la segunda factura.
- Por lo que solicita que se inste a la reclamada [REDACTED] a que, tal y como admitió en su carta de fecha 29 de Enero de 2024, y se comprometió a través de ese escrito, para que me restituya los 23,43€ restantes y emita carta de pago por 117,43€, o compense dichos saldos y emita carta de pago por 94,00€.

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

- (i) Según las facturas rectificadas, la reclamante tenía derecho a un abono de 61,29€, pero solo recibió un abono de 37,86€, por lo que tenía derecho a un abono de 23,43€. Asimismo, tenía pendiente de pago 117,43€.
- (ii) [REDACTED] no prueba haber emitido un abono por los 23,43€ restantes.
- (iii) De conformidad con el art. 1195 CC "Tendrá lugar la compensación cuando dos personas, por derecho propio, sean recíprocamente acreedoras y deudoras la una de la otra".

Y, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** la reclamación presentada por Dña. [REDACTED] y ordenar a Endesa que emita carta de pago por 94€ una vez compensada la factura pendiente de pago con la restitución pendiente de abono a la que tenía derecho la reclamante, y facilite instrucciones a la reclamante sobre cómo debe proceder a su abono.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



## Comunidad de Madrid

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 naturales 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 los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

Fdo. [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo. [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo. [Redacted]