



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00264.8/2025
y 21 - ARBC - 00292.3/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de junio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El reclamante refiere el cobro de actuaciones de medida al cambiar de compañía eléctrica Pretensiones del solicitante

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

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

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: la devolución de dicho cobro por ACTUACIONES EN LA MEDIDA (10,94 euros)

En su escrito de 05 de febrero 2024: refiere: En relación a la solicitud de arbitraje por mí presentada, formulo las siguientes alegaciones a efectos de continuar con la tramitación del procedimiento iniciado, al no estar conforme con lo alegado por la empresa comercializadora: Entiendo que no me son aplicables dichos cargos por los motivos expuestos en la reclamación (Anexo 1) Y QUE ADEMÁS, de lo anteriormente expuesto considero que no se me informó verazmente con respecto a estos derechos, bien por desconocimiento de los empleados de o bien por mala fe de los mismos, ya que en todo momento tanto el personal del Stand de contratación del centro comercial Gran vía de Hortaleza de Madrid, como posteriormente vía telefónica en dos ocasiones se me indicó que el único modo de que no se me aplicasen dichos derechos era realizando el disenso del contrato en el plazo legal Solicita 1. la devolución de dicho cobro por "DERECHOS DE ACCESO". (65,78 euros). 2. la devolución de dicho cobro por ACTUACIONES EN LA MEDIDA (10,94 euros)

En su escrito 05 de marzo de 2025 refiere: "Recibida a fecha 5 de marzo de 2025 la notificación de aceptación de arbitraje (N.º Doc.: 21/030319.7/25) por la presente doy contestación a la solicitud de arbitraje, presento los Documentos abajo indicados y formulo las siguientes alegaciones a efectos de reafirmarme, al no estar conforme con lo alegado por la empresa comercializadora y no haberse resuelto el litigio.

Entiendo que no me son aplicables dichos cargos por estos motivos:

1. Por contra de lo que afirma Iberdrola, **no solicité una disminución de potencia y un aumento de la misma posteriormente**, sino que se me convenció (en un Stand de contratación de dicha empresa en un Centro Comercial, acudiendo el agente comercial a mí) para contratar con Iberdrola con la promesa de una bajada de la factura (le mostré en



Comunidad de Madrid

el dispositivo móvil una factura de mi Comercializadora en ese momento), pero sin especificarme que era a través de una bajada de potencia. **En ese mismo momento y mientras este agente comercial más otro más me hablaba de cuestiones cotidianas varias recibo vía SMS en mi teléfono el contrato y tras comprobar según me indican que mi DNI y la cuenta bancaria son correctas lo firmo en ese momento sin leer más por el contexto descrito y por las prisas de terminar la compra en el Centro comercial Carrefour de Gran Vía de Hortaleza en Madrid.** Cuando 2-3 días después constato este hecho solicito el desistimiento de contrato para volver a mi potencia anterior sin costes extras (siguiendo las indicaciones de los empleados de Iberdrola, tanto de dicho Stand donde volví como de atención telefónica). Por tanto, **considero que no se me permitió leer, comprender y preguntar tranquilamente por los aspectos del Contrato** y que no se me informó verazmente con respecto a estos derechos, bien por desconocimiento de los empleados de Iberdrola o bien por mala fe de los mismos con el objeto de obtener la contratación, ya que en todo momento tanto el personal del Stand de contratación, como posteriormente vía telefónica en dos ocasiones se me indicó que el único modo de que no se me aplicasen dichos derechos era realizando el desistimiento del contrato en el plazo legal.

2. La reclamación de los importes abonados se realiza a [REDACTED] y no a la empresa distribuidora ya que el pago de los mismos los realicé a [REDACTED] (Se adjuntan facturas y recibos del banco de su pago)

El reclamante entiende que no se encuentra en ninguno de los supuestos que establece la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) para abonar dichos importes:

1. **No se trata de una vivienda de nueva construcción** en las que nunca haya habido un suministro de electricidad.
2. No se trata de una vivienda en las que sí haya habido suministro eléctrico con anterioridad, pero se diera de baja durante un periodo de tiempo. El contrato no se dio de baja, sino que se cambió de comercializadora, tras información engañosa por parte de empleados de [REDACTED] en un stand de captación de clientes en Carrefour de Gran Vía de Hortaleza, Madrid.
3. Usuarios que quieran [aumentar la potencia eléctrica](#) que tienen contratada en su vivienda, supuesto en el cual se tendrán que abonar los costes por derechos de acceso, tanto si ya se tiene contratada la luz como si se da el alta de la electricidad. En mi caso [REDACTED] me bajaron a 3,45 kW con la promesa de que iba a ahorrar, pero sin informarme de esta bajada de potencia y yo no he solicitado aumento de potencia sino el desistimiento del contrato con [REDACTED] y la vuelta a las mismas condiciones con mi comercializadora previa (Endesa).

En base a todo lo anterior SOLICITA ESTAS PETICIONES AL ÓRGANO ARBITRAL:

1. *la devolución por parte de [REDACTED] de dicho cobro por "DERECHOS DE ACCESO". (65,78 euros).*
2. *la devolución por parte de [REDACTED] de dicho cobro por ACTUACIONES EN LA MEDIDA (10,94 euros)"*

En su escrito de 15 abril de 2025 refiere: Recibida a fecha 11 de abril de 2025 la notificación (N.º Doc.: 21/053534.7/25) en la que se me remiten las últimas alegaciones presentadas por la empresa reclamada. La misma alega que Ha procedido al abono de los 76,72 € reclamados en la cuenta bancaria [REDACTED] (****Ocultos por seguridad).

No obstante, esa cuenta no es operativa por lo que tras conversación telefónica en la mañana del martes 15 abril con Arbitraje Consumo les facilito número de cuenta nuevo y les adjunto certificado de titularidad del mismo.

En su escrito de fecha 24 de mayo de 2025: Que la presente reclamación queda resuelta por

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

su parte al haber recibido de la empresa reclamada el importe solicitado".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 22 de enero de 2025 fechas refiere: En contestación a su escrito con fecha 09/01/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por [REDACTED] en el suministro eléctrico ubicado en C/ [REDACTED] - VILLALBILLA - MADRID, les informamos de lo siguiente. Tras revisar las condiciones recogidas en el contrato de [REDACTED] con referencia 917710563, se ha comprobado que la potencia aplicada de 3450 W es correcta. Se adjunta la copia del contrato firmado junto con el certificado de la firma digital como Anexo 1 para que sirva a los efectos oportunos. [REDACTED] desistió de la contratación realizada dentro de los plazos establecidos, por lo que se ha anulado la facturación emitida en el contrato referenciado. Se adjunta la factura rectificadora como Anexo 2. En cuanto a las facturas de derechos reclamadas por [REDACTED] les informamos que están asociadas al punto de suministro, siendo un importe que factura la empresa distribuidora [REDACTED] para su traslado final al cliente. En concreto, el cobro de estos conceptos se genera como consecuencia de la realización de movimientos contractuales y actuaciones sobre el punto de suministro. Tal y como establece la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), el desistimiento no exime al cliente del pago de los costes asociados al alta o modificación sobre las que el cliente desiste, ni de los asociados como consecuencia del propio desistimiento. Por lo que, una vez revisada la facturación, así como los movimientos contractuales y actuaciones efectuadas sobre la instalación, no se ha identificado ninguna anomalía en relación con estos conceptos, por lo que la facturación es correcta en este sentido.

Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral"

En su escrito de 08 de abril 2025 refiere: "En contestación a su escrito con fecha 05/03/2025, 16/03/2025 y 02/04/2025 de referencia arriba indicada, por los que nos dan traslado de la citación con fecha 12/05/2025 en relación a la reclamación presentada por [REDACTED] en el suministro eléctrico ubicado en [REDACTED] 28810-VILLALBILLA - MADRID, les informamos de lo siguiente. Tal y como se indicó en nuestro escrito del 21/01/2025, tras revisar las condiciones recogidas en el contrato de [REDACTED] con referencia 917710563, se ha comprobado que la potencia aplicada de 3450 W es correcta. En cualquier caso, se adjunta nuevamente como Anexo 1 copia del contrato firmado junto al certificado de la firma digital para que sirva a los efectos oportunos. Asimismo, se ha comprobado que [REDACTED] desistió la contratación realizada dentro de los plazos establecidos, por lo que se anuló la facturación emitida en el contrato 0917710563. Si bien, en aras a la satisfacción y al buen servicio que queremos ofrecer a nuestros clientes, se ha anulado las facturas de derechos reclamadas por [REDACTED] realizando el abono de 76,72 € en la cuenta bancaria [REDACTED] (****Ocultos por seguridad). Se adjunta como Anexo 2 las facturas anuladoras, para que sirvan a los efectos oportunos. El contrato de [REDACTED] está de baja a todos los efectos con [REDACTED] desde el 07/11/2024. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED] para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral".

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y en concreto en el escrito del reclamante de fecha 24 de mayo de 2025 en el que refiere que la presente reclamación queda resuelta al haber recibido de la empresa reclamada el



Comunidad de Madrid

importe solicitado".

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral recoge dichas manifestaciones en este LAUDO CONCILIATORIO.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.