



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00752.1/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 04 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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.

Este Colegio Arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 12/01/2025:

"desde que contrate por telefono con endesa veo que no existen mas que problemas. yo contrate el consumo de luz y gas, por el que endesa me pone una cuota llamada unica. despues de los primero meses, me viene en la factura un apartado que no me cobran con mi tarifa unica. segun ellos le llaman servicios [REDACTED] por el que todos los meses me cobran 16 euros. hasta este año pasado 2024 viendo que no me hacen ni caso, yo he pedido la contratacion por voz que quedo grabada, pero no me la envian. pero ya puesto me ha hecho falta dos asistencias tecnicas, por la que me cobran todos los meses, y segun ellos tengo derecho a dos asistencias al año sin cobro aparte. pero en ninguna de las dos llamadas, ni a los emails enviados, no han venido a mi domicilio. por lo tanto un servicio por el que me cobran mensualmente, y que yo no contrate, y no cumplen y no vienen. la cuota o importe la pone endesa, segun me sale en la pagina de endesa, en mi apartado personal tengo una cuota para el contrato en vigor de 120,13 euros. donde se puede comprobar en la pagina de endesa en mi apartado personal lo que entra en la cuota. consumo de gas, consumo de luz, plan de recompensas, que no estan haciendo, proteccion 360 y hogar plus. que como veran en la documentacion que les envio, cuales son las condiciones. pero ya van dos incumplimientos por parte de endesa. que tambien les envio los email. y tengo grabaciones de voz de las llamadas. hace un mes y viendo endesa el gravisimo error que han cometido, me envian un escrito, que se lo mando tambien, donde me quieren indemnizar con 96 euros solo por un caso, no los dos" (sic).

Solicitud: "Devolucion integral de todas las cuotas cobradas desde enero del 2021 hasta diciembre del 2024. y la anulacion de este apartado inventado por endesa que yo no he contratado. es decir la anulacion total en mi factura del servicio de mantenimiento de luz y del mantenimiento de gas. y la devolucion de todas las cuotas, que ascienden a 768 euros. todo ello



Comunidad de Madrid

por incumplimiento de contrato de mantenimiento. que yo no contrate, pidan la grabacion por voz” (sic). Cuantía reclamada: 768 €.

La parte reclamante aporta:

- Captura de pantalla donde se observa que tiene contratado la tarifa Única por importe de 120,13 € que incluye: gas, luz, plan de recompensas, protección 360, hogar plus.
- Escrito de [REDACTED] (la fecha aparece tachada) que informa al reclamante que “por la incidencia relativa a su producto Única Plus Luz que tuvo lugar el pasado 12/12/2024, le ofrecemos 96 euros en concepto de indemnización”.
- Captura de pantalla donde se observa la fecha del 27.10.2024 e informa sobre las condiciones del servicio Protección 360 Plus: “no solo protegerás tu hogar de averías en la instalación eléctrica, sino que también podrás disfrutar de un servicio de reparaciones para tus electrodomésticos (...), manitas eléctrico, cerrajería, fontanería y cristalería. Además, incluye un seguro de protección de pagos de tus facturas eléctricas”. Incluye:
 - o Reparaciones urgences en menos de 3 horas y no urgentes.
 - o Seguro de protección de pagos gratuito de las facturas de suministro eléctrico.
 - o Extras incluidos: desplazamientos con 3 horas de mano de obra o hasta 500 € por intervención incluidos.
 - o Incluye una reparación anual en cualquiera de tus electrodomésticos de gama blanca (...) y dos asistencias del servicio manitas eléctrico de 3 horas de mano de obra cada una...”
 - o Servicio de reparaciones en el hogar: cerrajería, fontanería y cristalería. La cobertura es hasta 500 € por cada intervención con un compromiso de asistencia no superior a 48 horas desde la llamada.
- El plan de recompensas de la tarifa Única consiste en un premio a la eficiencia energética, por reducir el consumo de luz durante los retos trimestrales que proponen al cliente y del consumo de gas durante un reto anual.
- Captura de pantalla de la app de la reclamada de los pagos realizados desde el 07.02.2024 al 17.10.2024, todas las facturas aparecen pagadas.
- Las siguientes facturas:
 - o 07.01.2025: del 01.12.2024-31.12.2024, 140,46 €, plan contratado Única, no incluye el servicio de protección 360.
 - o 17.10.2024: del 01.09.2024-30.09.2024, 134,89 €.
- Correo electrónico del reclamante a la reclamada, de 19.09.2024, donde el reclamante refleja que quiere reclamar porque tiene contratada la tarifa Única por 120 €, pero le están cobrando distintas cantidades y, además, incluye un servicio “[REDACTED]” al que ha llamado pero no han ido a su casa.
- Correo electrónico de la reclamada al reclamante, de fecha 19.09.2024 donde se le informa que “las condiciones establecidas en tu contrato no se han aplicado de manera correcta y hemos procedido a corregirlas”.
- Correo electrónico del reclamante a la reclamada, de 05.10.2024, reclamando que “se me ha vuelto a cobrar a parte servicio de [REDACTED] cuanto tengo en mi cuota Única incluido servicio [REDACTED]”.

La parte reclamada presenta escrito de 04/03/2025 en el que manifiesta que:

“De acuerdo a lo anterior, les informamos que la contratación de los servicios reclamados se realizó a través de la web de [REDACTED] y en la tarifa única se incluían los servicios de mantenimiento.(...) se acompaña, a este escrito, copia de los contratos firmados digitalmente en el que se valida la contratación de los suministros y los servicios de mantenimiento; junto con la certificación, a través de la cual queda plenamente acreditada el envío y la aceptación de la documentación a través de e-mail con URL asociada con petición de respuesta de aceptación en la que aparece el mensaje enviado, fecha y hora del envío, fecha y hora de la entrega y fecha

Comunidad de Madrid

hora de la respuesta y aceptación. Por tanto, se considera correcta la contratación de los servicios de mantenimiento ya que estaban asociados a la tarifa única contratada. Asimismo, comprobamos que, respecto al mantenimiento de luz solo se ha hecho uso en el 2022 y del suministro de gas no se ha hecho uso.

De igual forma, tras consultar con el centro de servicios nos indican que el servicio técnico ha llamado al cliente en estos años y no se ha realizado el mantenimiento por varios motivos: En 2023 el servicio técnico llamo al cliente y les indicó que llamaría él cuando quisiera la revisión. En 2024 el servicio llama al cliente y este rechaza el mantenimiento indicando que no sabía que lo tenía contratado.

Por tanto, no correspondería indemnización ya que el servicio técnico ha intentado por todos los medios completar el mantenimiento y el cliente lo ha rechazado.

No obstante, comprobamos que, en reclamaciones anteriores se estimó compensar al cliente con 288€ por no haber hecho uso del mantenimiento de gas, pero no se localizó al reclamante para informarle.

En cuanto al mantenimiento de luz, se estimó compensar al [REDACTED] con 96€ por no atender en plazo la solicitud, pero el cliente no devolvió la documentación firmada.”

La parte reclamada aporta:

- Contrato celebrado entre las partes el 21.05.2021, modalidad contratada L-Plus, Precio total Única 126,10 €, productos y servicios incluidos en Única “Luz, Gas, Protección 360 y revisiones Lus, Protección 360 y revisiones Gas”. Precio energía incluido: 110,10 €. Incluye las condiciones particulares del servicio 360 de [REDACTED] con un coste de 16 €.
- Acta de proceso de firma: información del proceso de notificación, revisión y aceptación/firma de información y documentación de la operación: fecha de creación 21.05.2021, destinatario [REDACTED] correo electrónico [REDACTED] teléfono móvil del destinatario [REDACTED]. Incluye la “secuencia de eventos del proceso de notificación y firma de la operación”.
- Comunicaciones con el cliente: correos electrónicos dirigidos al reclamante informándole i) que habían intentado contactar con él para realizar el mantenimiento pero que no había sido posible ii) le solicitan la documentación necesaria para realizar las gestiones y no la han recibido.

La parte reclamante presenta escrito de 15/03/2025 en el que manifiesta que:

“...expone yo contrate con endesa por la pagina web, que lo demuestre, es FALSO. yo contrate con endesa por llamada telefonica, y tienen que tener grabacion. y solo contrate el consumo, nunca el mantenimiento. pero una vez dicho por este señor que esta incluido en mi cuota unica, por favor pidanles todas las facturas desde mayo del 2021, ya que si lo tengo que hacer yo me supone un perjuicio economico. podran comprobar como se me a cobrado en la mayoria de las facturas el servicio de mantenimiento a parte. me gustaria saber como han podido sacar y exponer que yo he firmado electronicamente, lo realice por grabacion de voz. en cuanto a que se me a devuelto 288 euros que digan el motivo. la unica devolucion de endesa es por cobrarme indebidamente el tope de gas. que me tubieron que devolver el doble, ya que se equivocaron”.

La parte reclamante aporta:

- Captura de pantalla de una conversación con la empresa ITedel donde le informan que están intentando contactar con él para hacer la revisión de tu contrato de mantenimiento OkGas y le solicitan su disponibilidad para acudir a su casa el lunes 17. El reclamante les contesta que pueden pasar a partir de las 16:30 h.
- Captura de pantalla de las facturas emitidas:

Comunidad de Madrid

La parte reclamada presenta escrito de 09/04/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y aclara que:

“Tras revisar lo indicado en comunicación anterior, verificamos que el contrato fue formalizado por vía telefónica tras solicitar el cliente ayuda, al intentar contratar a través de la página web de [REDACTED]. En dicha contratación, se activa una tarifa única por importe de 142,10€/mes (126,10€/mes por la parte de comercializadora + 16€/mes por la parte de servicios). En comunicación anterior, ya se facilitó el soporte contractual junto con la certificación, a través de la cual queda plenamente acreditada el envío y la aceptación de la documentación, que volvemos a adjuntar. Cabe señalar que aunque la contratación se finalizara por teléfono, con el fin de validarla, se envió un correo electrónico a la dirección que el cliente facilitó en la contratación, [REDACTED], para que siguiendo sus instrucciones quedara firmada digitalmente la contratación. Por tanto, la contratación fue correcta y validada por el cliente. Asimismo, comprobamos que la primera factura en la que se cargan cuotas del servicio de mantenimiento es en la P1Z128N0072000 del 22/11/2021 donde se cargan 48€ para el periodo del 01/08/2021 al 31/10/2021 ya que, en las dos facturas anteriores, no se había facturado. El formato en factura, es el siguiente, separando la cuota mensual del suministro de la de los servicios de mantenimiento:

Como también se indicó, teniendo en cuenta las anualidades en las que no se hizo uso y las ocasiones en las que se intentó agendar la visita del técnico para realizar el mantenimiento y no se consiguió, se estimó compensar al reclamante con 96€ por el servicio de mantenimiento de luz y con 288€ por el servicio de mantenimiento de gas, que el cliente no aceptó”.

La parte reclamada aporta nuevamente el contrato celebrado entre las partes en 2021, donde se observa que la cuota contratada de la tarifa Única L-Plus, cuota mensual 126,10 €, productos incluidos luz, gas, protección 360 y revisiones luz, protección 360 y revisiones gas, precio energía 110,10 € y precio servicios 16 €.

La parte reclamada aporta factura emitida el 22.11.2021, del 20.08.2021 al 20.09.2021, por importe de 146,68 €; en la cantidad total incluyen 48 € por los servicios de [REDACTED] del 01.08.2021 al 31.10.2021 de los Única Plus de Gas y de Luz (3 meses x 8 €/mes x 2 –gas y luz-).

La parte reclamante remite correo electrónico de 14/04/2025 en la que manifiesta que “... [REDACTED] lleva tres meses sin pasarme facturas. Espero que ustedes tomen medidas...”

La parte reclamante remite correo electrónico de 26/04/2025 en el que manifiesta que sigue sin recibir facturas, enero, febrero y marzo, según el reclamante porque “suena a que por tenerles denunciados a ustedes están intentando y entorpeciendo las gestiones...”.

La parte reclamante remite correo electrónico de 05/05/2025 en el que manifiesta que siguen sin enviarle las facturas y solicita “a ser posible por la falta de facturas también les deberían multar”.

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

La parte reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escritos de fecha 01/06/2025, 12/06/2025, 19/06/2025, 26/06/2025, 30/06/2025 y 01/07/2025 en los que se reitera en sus manifestaciones y pretensiones anteriores.



Comunidad de Madrid

Aclara en uno de los escritos que no le hubiera interesado contratar el servicio de mantenimiento de la caldera puesto que “tengo contratado el mantenimiento de gas con Vaillant”.

La parte reclamante aporta una captura de pantalla de la web de la empresa reclamada hecha el 19.06.2025 en el que se observa que tiene contratada la tarifa Única por 129,25 € que incluye gas, luz y plan de recompensa, así como otra captura de pantalla de la misma web donde se observa los datos del reclamante, aparece “Única Plus Luz”, precio 0,00 €/mes”.

En el escrito de 26.06.2025 la parte reclamante manifiesta que “les envío copia del mantenimiento de la caldera de mi domicilio, le pido al técnico que porque no se hace el mantenimiento que la marca Vaillant pone y me dice que ellos no lo hacen, según el fabricante se tiene que sustituir una junta de goma todos los años, pero [REDACTED] cobra el mantenimiento y no lo realiza, otro motivo más para que vean que solo piensan en cobrar, que según el técnico yo puedo renunciar al mantenimiento y [REDACTED] me dice que no que va con mi tarifa Única y me cobran aparte, que según contrato está incluido”.

La parte reclamante aporta justificante de mantenimiento de [REDACTED] de fecha 26.06.2025, donde se refleja que “la instalación se encuentra en condiciones que permiten su adecuado funcionamiento” y en observaciones indica que “No se ha realizado el mantenimiento según el fabricante, no se cambia junta”.

La parte reclamante aporta factura emitida por la reclamada de fecha 24.06.2025, periodo de facturación del 01.01.2025 al 31.01.2025, por importe de 135,99 €, suministros de electricidad y gas. Plan contratado: Única. Se le informa en documento incorporado a la factura del retraso en la emisión de las facturas, comunicándole que “vas a recibir todas tus facturas pendientes. Para facilitarte el pago de las mismas, hemos dividido el importe total en plazos mensuales”.

Aporta captura de pantalla hecha el 29.06.2025 de la web de la empresa reclamada donde se observa que indica “Única Plus Luz”.

Aporta captura de pantalla hecha el 29.06.2025 de la web de la empresa reclamada, “mis facturas” donde se indica “tienes 2 pagos pendientes”, de la factura de 07.01.2025 de 90,79 € pagada, pasa a la factura de 24.06.2025 de 95,15 € parcialmente pagada. Se observa que en diciembre pagó 83,99, en noviembre 83,99 €, octubre 83,99 €, septiembre 82,89 €.

Aporta capturas de pantalla hechas el 29.06.2025 y el 30.06.2025 de la web de la empresa reclamada, pantalla de inicio donde se observa “tienes 2 pagos pendientes” y tarifa contratada “Única” por 129,25 € que incluye gas y luz.

Aporta captura de pantalla hecha 29.06.2025 de la cuenta de correo electrónico del reclamante donde se observa un correo electrónico de la reclamada al reclamante que le informa que la cuota mensual es de 148,79 €, periodo de facturación del 01.02.2025 al 28.02.2025.

Aporta correo electrónico de la reclamada al reclamante donde se le informa que la cuota mensual es de 149,24 €, periodo de facturación del 01.03.2025 al 31.03.2025.

Aporta captura de pantalla hecha el 30.06.2025 de la web de la empresa reclamada, “mis facturas” donde se indica “tienes 2 pagos pendientes” y aparece factura de fecha 25.06.2025 de 95,15 € “en curso”.

Aporta dos capturas de pantalla hechas el 30.06.2025 de la web de la empresa reclamada donde se observa que indica, en una, “Única Plus Gas” y en la otra “Única Plus Luz”.



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 06/06/2025, 16/06/2025 y 23/06/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **DERECHO**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**:

Primera.- El Código Civil establece en el artículo 1091 que “Las obligaciones nacen de la ley, de los contratos y cuasi contratos, y de los actos y omisiones ilícitos o en que intervenga cualquier género de culpa o negligencia”.

Este principio establece que las obligaciones derivadas de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes y deben ser cumplidas según lo acordado.

Así mismo, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias establece en su artículo 62 en relación con los contratos celebrados con los consumidores que: “1. En la contratación con consumidores y usuarios debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato”.

La empresa reclamada aporta contrato celebrado entre las partes el 21.05.2021, modalidad contratada L-Plus, Precio total Única 126,10 €, productos y servicios incluidos en Única “Luz, Gas, Protección 360 y revisiones Lus, Protección 360 y revisiones Gas”. Precio energía incluido: 110,10 €. Incluye las condiciones particulares del servicio 360 de [REDACTED] con un coste de 16 €.

Además, aporta acta de proceso de firma: información del proceso de notificación, revisión y aceptación/firma de información y documentación de la operación: fecha de creación 21.05.2021, destinatario [REDACTED], correo electrónico [REDACTED], teléfono móvil del destinatario [REDACTED]. Incluye la “secuencia de eventos del proceso de notificación y firma de la operación”.

Por lo que queda acreditado que el reclamante aceptó la contratación del servicio de mantenimiento Ok Gas y Ok Luz por importe de 16 €, contrato que vincula y obliga al reclamante.

Segunda.- En relación con el retraso de la comercializadora en la emisión de las facturas, Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica establece en su artículo 96 que “2. *En el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto, se procederá a efectuar una refacturación complementaria.*

*Si se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, **la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año.***

Si se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas, deberán devolverse todas las cantidades indebidamente facturadas en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver.

En este caso, se aplicará a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación. En el caso de que el error sea de tipo administrativo, los cobros o devoluciones tendrán el mismo tratamiento que el señalado anteriormente”.

Por lo tanto, el retraso en la facturación que indica el reclamante, se considera un error administrativo, pudiendo el consumidor fraccionar el pago de la deuda en tantas facturas mensuales como meses haya durado el error y, además, la comercializadora no podrá emitir



Comunidad de Madrid

facturas relativas a periodos que exceda de un año (en el caso de suministro de electricidad).

No obstante, la comercializadora aporta junto con la factura de 24.06.2025 escrito en el que indica que "las facturas de tu contrato de luz no te han llegado con la regularidad habitual... ya hemos reanudado la emisión de tus facturas... para facilitarte el pago de las mismas, hemos dividido el importe total en plazos mensuales".

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante por cuanto se comprueba en el contrato suscrito entre las partes el 25.05.2021 y conforme a las condiciones contractuales aportadas, que se contratan los servicios de mantenimiento 360º Ok luz y Ok gas, así como el suministro de energía, por un total de 126,10 €, de los cuales 110 € correspondían al precio de la energía y 16 € a los servicios de mantenimiento, no procediendo la anulación de las cuotas de los mantenimientos contratados; el hecho de que la cuota del servicio de mantenimiento aparezca desglosada no significa que no esté incluida en el total de 126,10 €. Así mismo, el aumento de la tarifa total contratada en el 2021 se ha podido ver incrementada por las renovaciones realizadas desde entonces, así como por las modificaciones normativas de los impuestos aplicables al contrato.

Conforme a lo ofrecido por la empresa reclamada, ésta procederá al abono al reclamante de los importes de **288 € y 96 €** por las incidencias en la prestación de los servicios de mantenimiento.

En relación con el retraso en la emisión de las facturas, la empresa reclamada ha reanudado la emisión de las facturas fraccionando el pago, no existiendo manifestación en contra por parte del reclamante.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 04 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]