



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01375.0/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 02 de octubre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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 20/01/2024:

"... reclamo a la compañía y comercializadora de la luz Íntegra Energía y a la distribuidora Unión Fenosa la solución al siguiente problema:

Desde el inicio del contrato, 26.07.2023, venimos recibiendo facturas muy elevadas. He hablado en numerosas ocasiones con la compañía y no me han dado ninguna solución. Mi vivienda tiene una única habitación y el consumo es normal para una pareja y una menor, por lo que considero que los importes facturados son desproporcionados. Siguiendo las instrucciones de la compañía, les mandamos fotos y videos del contador, pero las facturas siguen siendo elevadas. Solicitamos revisión del contador y, en su caso, cambio del mismo y revisión de las facturas generadas. De momento, hemos cambiado de compañía".

Aporta los gastos mensuales:

Octubre 2023	59,67 €
Noviembre 2023	94 €
Diciembre 2023	152,76 €
Enero 2024	148,49 €
Febrero 2024	71,19 €
Marzo 2024	87,16 €
Abril 2024	50,97 €
Mayo 2024	47,25 €
Junio 2024	55,43 €
Julio 2024	82,35 €
Agosto 2024	68,19 €

Comunidad de Madrid

Septiembre 2024	71,86 €
Octubre 2024	201,32 €
Noviembre 2024	302,78 €
Diciembre 2024	518,71 €
TOTAL	2.009,13 €

“Calculamos que nuestro consumo sería de 75 € mensuales aproximadamente. Por lo que multiplicado por 15 mensualidades (desde octubre 2023 a diciembre 2024), serían 1.125 €, restados a los 2.009,13 € pagados, serían 884,13 € el importe que reclamamos”.

Solicitud:

“Revisión de las facturas generadas y devolución del importe correspondiente”.

Cuantía reclamada: 884,13 €

La parte reclamante aporta:

- Contrato suscrito entre las partes, de fecha 26.07.2023:
 - o Precios gas: tarifa de acceso RL01, precio término fijo 0,321491 €/día, precio término variable 0,350749 €, dto. % 58 %, 0,147315 €.
 - o Precios electricidad: tarifa de acceso 2.0TD, precio término fijo P1 0,126610 €, P2 0,055448 €, precio término variable P1-P2-P3 a 0,455978 €/kWh (se aplica un descuento del 57,00 %) y se le queda con dto. aplicado en 0,196071 €/kWh los tres periodos, cargos por energía consumida P1 0,043893 €/kWh, P2 0,008779 €/kWh, P3 0,002195 €/kWh.
 - o Anexo de precios electricidad – Hogar: en las condiciones del anexo, indica en la cláusula nº 7: **“Los descuentos indicados en este Anexo de Precios, de aplicación al precio base del término variable, tendrán una vigencia de 12 meses, desde la entrada en vigor del contrato”.**
- Certificado de tercero de confianza, [REDACTED], de la aceptación y firma del contrato por parte del reclamante, envío de SMS con petición de respuesta, de fecha 26.07.2023.
- Factura emitida por la reclamada del suministro de electricidad, de fecha 03.01.2025, periodo de facturación del 01.12.2024 al 31.12.2024, por importe de 518,71 €, lectura por telegestión, consumo 548,65 kWh. Le cobran el kWh a 0,469160 € + IVA, no le aplican el descuento que refleja el contrato.

La parte reclamada presenta escrito de 30/04/2025 del que se puede extraer que:

- Facturan conforme a lo establecido en el contrato, con carácter mensual, por lo que en cada “ciclo de facturación se facturan con lectura real los días de los que se disponga de información de la empresa distribuidora y en caso de que no se disponga de las lecturas de todo el ciclo, se calculan dichos días. De tal forma que cada factura puede componerse de una parte de lectura de la distribuidora y otra de lectura calculada. Esos días que se calculan, se regularizan siempre, una vez recibidas las lecturas de la empresa distribuidora”.
- Aportan tabla de los consumos reportados por la distribuidora Unión Fenosa Distribución, del 13.09.2023 al 20.03.2025, donde se observa un total de consumo en P1 de 1513, P2 de 2011 y P3 de 3284.
- Facturas emitidas por la empresa reclamada, periodos de facturación desde el 13/09/2023 hasta el 20.03.2025, que presentan los mismos totales de consumo que los aportados por la distribuidora.
- Las lecturas y consumos proporcionados por la distribuidora “ascendieron a un total de 1513 kWh en el P1, 2011 kWh en el P2, y 3284 kWh en el P3 kWh”, coincidiendo con el consumo facturado por la empresa reclamada (segunda tabla).
- Aportan los archivos XML de consumo recibidos de la distribuidora.
- La facturación se ha realizado conforme a las condiciones generales y el total de las



Comunidad de Madrid

lecturas recibidas de la empresa distribuidora, coincide con los consumos facturados por la empresa reclamada.

- Han solicitado la revisión del contador a la distribuidora, estando pendiente de recibir resolución.
- La empresa reclamada formula reconvención: constan impagadas las facturas n.º 2409A008149, 2412A035710, 2501A007596, 2502A007525, 2503A007327 y 2504A007142, existiendo una deuda por importe de 2.246,07 €.

La parte reclamada aporta:

- Contrato de electricidad celebrado entre las partes, de fecha 29.08.2023, con tarifa de acceso 2.0TD, precio término fijo en P1 0,069543 € en P2 0,003679 €, precio término variable P1-P2-P3 0,455978 €/kWh, dto. 66 %, con dto. aplicado 0,155033 €/kWh, cargos por energía consumida P1 0,043893 €/kWh, P2 0,008779 €/kWh, P3 0,002195 €/kWh.
- Certificación emitida por tercero [REDACTED], envío de SMS con petición de firma biométrica, texto incluido en el mensaje "tienes documentos pendientes de firmar accediendo a...", consta una firma biométrica, fecha 29.08.2023.

La parte reclamada aporta las siguientes facturas:

Fecha factura	Suministro	Periodo de facturación	kWh	Regularización consumo kWh	Importe facturado €
03.01.2023	Electricidad	13.09.2023 a 30.09.2023	86		103,44
03.11.2023	Electricidad	01.10.2023 a 31.10.2023	186,23	1,78	59,67
04.12.2023	Electricidad	01.11.2023 a 30.11.2023	459,35	12,66	94,00
03.01.2024	Electricidad	01.12.2023 a 31.12.2023	711,72	9,28	152,76
02.02.2024	Electricidad	01.01.2024 a 31.01.2024	649	-89	148,49
04.03.2024	Electricidad	01.02.2024 a 29.02.2024	332,58	-48,57	71,19
02.04.2024	Electricidad	01.03.2024 a 31.03.2024	383,58	25,43	87,16
03.05.2024	Electricidad	01.04.2024 a 30.04.2024	293,71	-15,71	50,97
04.06.2024	Electricidad	01.05.2024 a 31.05.2024	229,78	-27,78	47,25
02.07.2024	Electricidad	01.06.2024 a 30.06.2024	181,34	6,66	55,43
02.08.2024	Electricidad	01.07.2024 a 31.07.2024	303,34	-3,34	82,35



Comunidad de Madrid

03.09.2024	Electricidad	01.08.2024 a 31.08.2024	252,87	-34,87	68,19
02.10.2024	Electricidad	01.09.2024 a 30.09.2024	192,34	4,65	71,86
05.11.2024	Electricidad	01.10.2024 a 31.10.2024	-----	-0,63	-0,42
05.11.2024	Electricidad	01.10.2024 a 31.10.2024	278,63	-----	201,32
18.12.2024	Electricidad	01.11.2024 a 30.11.2024	358,14	8,86	302,78
03.01.2025	Electricidad	01.12.2024 a 31.12.2024	548,65	64,35	518,71
04.02.2025	Electricidad	01.01.2025 a 31.01.2025	652	8	623,50
04.03.2025	Electricidad	01.02.2025 a 28.02.2025	480,66	-13,66	453,88
02.04.2025	Electricidad	01.03.2025 a 20.03.2025	343,29	-28,28	279,01

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 reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 15/07/2025, reiterándose en sus manifestaciones anteriores, añadiendo que la empresa distribuidora les ha confirmado "que se está facturando al suministro en base a lecturas reales registradas en la tele gestión que funciona sin anomalías ni fallos. Comprobamos que los consumos son coherentes con históricos del cliente".

La parte reclamante no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

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

Primera.- En relación con los consumos del punto de suministro, no parece que haya incidencia alguna, teniendo en cuenta que estamos ante un contador de tele gestión y coinciden el consumo total comunicado por la distribuidora con el consumo total facturado por la empresa reclamada, no existiendo motivos para pensar que no son correctos.



Comunidad de Madrid

Segunda.- En relación con el precio aplicable, si bien es cierto que el reclamante aporta un contrato celebrado el 26.07.2023 con un precio a aplicar de 0,455978 €/kWh, que con un descuento del 57,00 % se le queda en 0,196071 €/kWh, la empresa reclamada aporta un contrato de 29.08.2023 con un precio a aplicar de 0,455978 €/kWh, que con un descuento del 66 % se queda en 0,155033 €/kWh, que es el precio que se le ha estado aplicando desde la factura emitida el 03.10.2023 (periodo de facturación del 13.09.2023 al 30.09.2023) hasta la factura emitida 02.10.2024 (periodo de facturación del 01.09.2024 al 30.09.2024).

Consta en el Anexo de Precios de Electricidad Hogar, cláusula nº 7 que: “Los descuentos indicados en este Anexo de Precios, de aplicación al precio base del término variable, tendrán una vigencia de 12 meses, desde la entrada en vigor del contrato”.

En las condiciones generales de contratación, en la cláusula Quinta “Forma y plazos de pago”, en relación con la devolución de recibos, se indica que:

“En caso de cualquier incidencia, no imputable a Integra Energía, que impidiera el cobro en la forma establecida, facultará a [REDACTED] a solicitar la suspensión y/o corte del servicio y facultará a [REDACTED] a retirar al Cliente los descuentos aplicados en el Anexo de Precios y, además, en los casos de clientes en “Fórmula Pool” o que, en su renovación tácita, vayan a pasar a ella, a establecer como precio mínimo y máximo del intervalo 0 €/MW. Asimismo, este incumplimiento supondrá que el Cliente incurrirá en mora y deberá pagar el interés legal del dinero incrementado en 3 puntos, desde la fecha de emisión de la factura, sin necesidad de aviso del vencimiento ni información alguna por parte de [REDACTED]. Asimismo, el Cliente vendrá obligado al pago, en concepto de gastos de devolución de un máximo del 5 % del importe de la factura, y en concepto de gastos de gestión la cantidad mínima de 10 €”.

En la cláusula decimoquinta del contrato, en relación con la “duración del contrato”, se establece que “La duración del contrato será de doce meses desde la entrada en vigor del mismo, manteniéndose las condiciones económicas durante dicho periodo. Llegada la fecha de terminación, si el Cliente no ha suscrito nuevo contrato con [REDACTED] y no ha notificado de manera fehaciente su intención de terminar el contrato solicitando baja definitiva del CUPS, [REDACTED] se reserva la facultad de dar continuación al presente contrato, rigiendo las presentes condiciones generales, si bien las condiciones económicas, a partir de ese momento, **se regirán conforme a lo establecido en la cláusula Vigesimoctava relativa a las condiciones “Fórmula Pool”**, sin que el cliente tenga obligación de permanencia desde ese momento. En caso de nuevo contrato deberá ser expreso, ya sea por escrito o por medios telefónicos telemáticos”.

A partir de la factura emitida el 05.11.2024 (periodo de facturación del 01.10.2024 al 31.10.2024), transcurridos doce meses desde la contratación, se elimina el descuento aplicable del 66 % conforme al Anexo de Precios, y se aplican las condiciones de la fórmula pool, según las condiciones aceptadas, por lo que se generan facturas por un importe más elevado:

05.11.2024	Electricidad	01.10.2024 a 31.10.2024	201,32 €
18.12.2024	Electricidad	01.11.2024 a 30.11.2024	302,78 €
03.01.2025	Electricidad	01.12.2024 a 31.12.2024	518,71 €
04.02.2025	Electricidad	01.01.2025 a 31.01.2025	623,50 €
04.03.2025	Electricidad	01.02.2025 a 28.02.2025	453,88 €
02.04.2025	Electricidad	01.03.2025 a 20.03.2025	279,01 €



Comunidad de Madrid

En consecuencia, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante puesto que las lecturas facturadas coinciden con las lecturas reportadas por la distribuidora, no existiendo motivos para dudar del funcionamiento del contador, coincidiendo, además, con el perfil de consumo del reclamante. Y las cláusulas establecidas en el contrato aceptado y firmado por el reclamante establecen los gastos a aplicar en caso de devolución de facturas, así como la eliminación del descuento y la cuota a aplicar una vez transcurridos los doce meses desde la entrada en vigor del mismo, lo que provoca el aumento de precio en las últimas seis facturas.

Se **ESTIMA la reconvencción de la empresa reclamada de 2.246,07 €**, debiendo de proceder el reclamante al pago de dicha cantidad que la empresa reclamada deberá fraccionarle en 12 meses, emitiéndose la primera cuota una vez transcurridos los 30 días desde la notificación del laudo.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.



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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]