



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: **21 - ARBC - 07953.0/2025**

RECLAMANTE: **D^a ******
NIF **** RECLAMADO:
**** **SAU**
CIF ****

En Madrid, a 15 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: ****, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este Órgano 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 21/08/2025:

“Previo a la finalización de contrato anual de suministro eléctrico con **** en la que tenía un precio del término de energía de 0,116545 €/KWh, recibo una carta (que adjunto) con los precios de renovación con entrada en vigor el día 08/04/2025 donde indican que el precio de la energía sube hasta los 0,1419 €/KWh para todo un año. Dado que eran muy altos, acudo a la oficina de **** sita en Colmenar Viejo donde me dicen que no pueden mejorarme la oferta, pero sí puedo modificar las condiciones contratando la tarifa online que se contrata de forma digital a través de vía web y que tiene un precio de energía de 0,1249 €/KWh. Además días confirmo telefónicamente con att. al cliente que es viable hacerlo así y me aconsejan que deje pasar un día con la tarifa de renovación y que al día siguiente realice el contrato nuevo. Así lo hago y dispongo del contrato que adjunto con fecha 09/04/2025. La factura 21250416010195926 que adjunto correspondiente al período 12/03/2025 a 13/04/2025 debería contener los precios del término de energía de la siguiente forma: Del 12/03/2025 hasta 08/04/2025: El precio antiguo Del 09/04/2025 al 10/04/2025 (1 día): El precio al que se renovó automáticamente (0,1419 €/KWh) Del 10/04/2025 al 13/04/2025: El precio del contrato que yo firmé e día 09/04/2025 (0,1249 €/KWh) Sin embargo, han conmutado los precios de renovación automática con el de mi contrato en vigor cobrando ERRÓNEAMENTE lo siguiente: Del 09/04/2025 al 10/04/2025: El precio del contrato que yo firmé (0,1249 € €/KWh) Del 10/04/2025 al 13/04/2025: El precio al que se renovó automáticamente (0,1419 €/KWh). En las facturas posteriores me siguen cobrando el precio mal y también está mal el impuesto sobre electricidad al aplicarlo sobre un precio incorrecto y no el reflejado en el a atención al cliente. Puse una reclamación por vía telefónica (nº 17732700) al recibir la primera factura errónea de la cual no me facilitan por ningún medio lo que expongo en la reclamación, tan solo aparece el estado de la misma. He insistido telefónicamente y por mail (que adjunto) y finalmente, tres meses después recibo una carta, por correo postal (pese a que las comunicaciones las tengo dadas de alta on-line) donde me indican que desestiman la reclamación indicando que aplican los precios de renovación automática y omitiendo el contrato que tengo en vigor con ellos y me remiten a ustedes. Como indican en la carta, puedo cambiar de compañía de suministro y así he hecho y desde entonces no he parado de recibir llamadas a diario para que vuelva con ellos. Adjunto los siguientes documentos: Carta de renovación, Contrato suscrito con la nueva tarifa, Mails solicitando que respondan a mi reclamación, Carta de contestación de la reclamación por parte de **** y las Facturas incorrectas. El importe que solicito para devolución lo he hecho calculando la aplicación de precio correcto pero al no ser una experta me he podido equivocar al hacer tanto cálculo”.

Solicitud:

“Ruego que **** me devuelva todos los importes cobrados en exceso en todas las facturas emitidas (facturas 21250416010195926, 21250519010204407, 21250617010202628, ARBCRU22

Comunidad de Madrid

21250716010207467, 21250820010228641) desde el día 09/04/2025 donde el precio de término de energía debe ser 0,124900 €/kWh según lo estipulado en el contrato nº 755993913 Término de Energía: 0,124900 €/kWh". Cuantía de la controversia: 19,80 €.

De la documentación aportada por la reclamante, cabe destacar:

Correo electrónico de **** con los precios de renovación para el siguiente año, Contrato suscrito con los nuevos precios, correo electrónico a **** para consultar el estado de su reclamación después de varios meses sin información, carta de **** contestando a la reclamación, factura del periodo 12.03.2025 a 13.04.2025, factura del periodo 13.04.2025 a 14.05.2025, factura del periodo 14.05.2025 a 12.06.2025, factura del periodo 12.06.2025 a 13.07.2025 y factura del periodo 13.07.2025 a 14.08.2025

La empresa reclamada presenta escrito de 15/09/2025 manifestando que: [...] se ha comprobado que dichos precios solo fueron aplicados hasta el 10/04/2025, por lo que lamentamos las molestias ocasionadas a Dña. MARTA ****. Por ello, se ha procedido a correr la facturación emitida en dicho contrato desde el 10/04/2025 hasta la fecha de baja 14/08/2025, realizando el abono de 19,38€ en la cuenta domiciliada ES63 2100 6839 9702 0008 **** [...]

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

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

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

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**,

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones de la reclamante por cuanto la empresa reclamada ha confirmado el error en la aplicación de los precios, habiendo procedido ya a reintegrarle la cantidad de **19,38 €**, no constando objeción en contra por parte de la reclamante en relación con el abono.

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.