



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07991.6/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 21 de noviembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público, arbitro acreditado por la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONSUMIDORES MADRID, debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

La reclamante indica que celebró contrato de suministro con la comercializadora [REDACTED], y solicita acogerse al derecho que tiene como consumidora ya que durante 12 meses ha sido víctima de una tarifa abusiva que en ningún momento se ha correspondido con el gasto que ha tenido durante los últimos doce meses, en los que ha pagado en base a su consumo anual cantidades infladas durante ese año.

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

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

1.- Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamante pueden resumirse en:

La reclamante expone que ha solicitado intermediación de la OMIC para denunciar a la empresa por un uso abusivo del precio y de una tarifa que en principio estaba basada en su gasto anual del año anterior y que según el consumo anual de este año debería haber pagado un montante total de 750-800 euros al año y con esta tarifa abusiva ha pagado casi 1800 euros, cuando en ningún momento su consumo ha sido tan elevado para cubrir esas cantidades facturadas sin sentido.

Solicita la devolución del importe pagado de más ya que su consumo en ningún momento se corresponde con el año facturado por la comercializadora [REDACTED]

2.- Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamada pueden resumirse en:

El cliente mantuvo una relación contractual para el suministro de energía eléctrica bajo la modalidad de cuota fija desde el 1 de marzo de 2023 hasta el 30 de diciembre de 2024, fecha en la que causó baja por cambio de comercializador. Dicha relación se dividió en dos periodos contractuales anuales consecutivos:

1. Del 01/03/2023 al 28/02/2024.

2. Del 01/03/2024 al 30/12/2024 (interrumpido por decisión del cliente).

Durante este primer periodo, que se completó en su totalidad, el consumo real del cliente (5.310



Comunidad de Madrid

kWh) fue superior a la previsión sobre la que se calculó su cuota (4.384 kWh). De acuerdo con las condiciones contractuales de la tarifa de cuota fija, al existir un consumo superior al previsto, no corresponde la aplicación de devolución alguna por este periodo, procediendo a la regularización sin coste para el cliente por el exceso de consumo, en beneficio del mismo.

Si bien este segundo periodo no alcanzó los doce meses de duración previstos debido a la baja anticipada solicitada por el cliente, esta comercializadora, en un ejercicio de transparencia y buena fe, ha procedido a realizar una liquidación final basada en el consumo real durante la vigencia efectiva del contrato.

El consumo real del cliente fue de 3.479 kWh, mientras que la previsión para el cálculo de su cuota fue de 3.852 kWh. Esto arroja un diferencial de -373 kWh a favor del cliente. Este proceder se alinea con los derechos del consumidor a recibir una facturación ajustada a su consumo real. Como resultado de la liquidación del segundo periodo, se ha calculado una devolución a favor del cliente por importe de 52,58 € (impuestos incluidos). Esta comercializadora ya ha tramitado la orden de abono de dicha cantidad, demostrando un cumplimiento diligente de sus obligaciones y un compromiso con la claridad en la facturación.

Por todo lo expuesto, se considera que la actuación de esta comercializadora ha sido correcta, transparente y conforme a derecho, habiendo resuelto la situación de la forma más favorable para el cliente dentro del marco contractual y normativo.

Por todo ello, SOLICITA:

Que se tenga por efectuadas las alegaciones efectuadas en el presente escrito.

2.- Dar audiencia a las partes.

La reclamante en escrito de fecha 29 de octubre de 2025 indica que sigue sin haber acuerdo.

La reclamada mediante escrito de fecha 24 de octubre de 2025 se ratifica en las alegaciones presentadas.

DECISION ARBITRAL:

El Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERA: La reclamante indica que celebró contrato de suministro con la comercializadora Hola Luz, y que durante 12 meses ha sido víctima de una tarifa abusiva que en ningún momento se ha correspondido con el gasto que ha tenido durante los últimos doce meses, por lo que puede entenderse que considera que no se le aplica la tarifa contratada.

La reclamada admite la existencia del contrato para el suministro de energía eléctrica bajo la modalidad de cuota fija desde el 1 de marzo de 2023 hasta el 30 de diciembre de 2024, fecha en la que causó baja por cambio de comercializadora.

Expone que el contrato se dividió en dos periodos contractuales anuales consecutivos, el primero del 01/03/2023 al 28/02/2024 y el segundo del 01/03/2024 al 30/12/2024, fecha en que el cliente se dio de baja en el contrato.

Durante el primer periodo, que se completó en su totalidad, el consumo real del cliente (5.310 kWh) fue superior a la previsión sobre la que se calculó su cuota (4.384 kWh). De acuerdo con las condiciones contractuales de la tarifa de cuota fija, al existir un consumo superior al previsto, no corresponde la aplicación de devolución alguna por este periodo, procediendo a la regularización sin coste para el cliente por el exceso de consumo.

El segundo periodo no alcanzó los doce meses de duración previstos debido a la baja anticipada solicitada por el cliente, pese a lo cual la reclamada procedió a realizar una liquidación final basada en el consumo real durante la vigencia efectiva del contrato.

Especifica que el consumo real del cliente durante este segundo periodo fue de 3.479 kWh, mientras que la previsión para el cálculo de su cuota fue de 3.852 kWh. Esto arroja un diferencial



Comunidad de Madrid

de -373 kWh a favor del cliente. Este proceder se alinea con los derechos del consumidor a recibir una facturación ajustada a su consumo real.

Como resultado de la liquidación del segundo periodo, se ha calculado una devolución a favor del cliente por importe de 52,58 € (impuestos incluidos). Esta comercializadora ya ha tramitado la orden de abono de dicha cantidad, demostrando un cumplimiento diligente de sus obligaciones y un compromiso con la claridad en la facturación.

SEGUNDO: Estando a lo expuesto la tarifa contratada tiene un límite de consumo que se ha superado por lo que no proceden devolución alguna de la facturación realizada, por lo que no procede estimar la reclamación.

En cuanto al segundo periodo, que no se completó por decisión de la reclamante de darse de baja en el contrato, se produjo una diferencia a favor del cliente de -373 kWh que ha dado lugar a una devolución por importe de 52,58 €, cuya orden de abono se ha tramitado. El abono debe realizarse, si es que todavía no se ha hecho efectivo.

Por todo ello, el Órgano arbitral acuerda DESESTIMAR la solicitud de arbitraje presentada por D^a [REDACTED]. No obstante, si el abono de 52,58 € no se hubiera hecho aun efectivo debe procederse a su pago.

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.



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 Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]