



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08144.6/2025

RECLAMANTE

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de noviembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público, arbitro acreditado por la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Impugnación de la aplicación de un nuevo precio del término de energía (0,154861 €/kWh) sin comunicación previa y sin base contractual ni regulatoria, solicitando la devolución de importes cobrados y el restablecimiento de condiciones.

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:

Tiene contrato suscrito el 28/03/2024. En relación con el cambio de tarifas en la Condición General 6^a se establece un preaviso de 30 días para modificaciones, y se refiere al derecho del cliente a resolver sin penalización.

En el Anexo de precios: solo prevé actualizaciones anuales por IPC (1 de enero) y variaciones de peajes/cargos regulados.

En la facturación 2024-2025 destaca que:

- 10/04/2024: 0,100471 €/kWh (precio inicial del contrato).

- 29/04/2024: 0,100955 €/kWh, comunicado en factura con referencia a la Orden TED/268/2024 (Fondo Nacional Eficiencia Energética).

- 31/01/2025: 0,108649 €/kWh, actualización anual por IPC (con cita contractual).

- 02/05/2025: 0,109110 €/kWh, comunicado en factura con referencia a la Orden TED/197/2025 (Fondo Nacional Eficiencia Energética).

- 31/07/2025: 0,154861 €/kWh aplicado a parte del consumo (+41,9% respecto mayo 2025 y +54,1% respecto al contrato inicial), sin referencia normativa ni comunicación previa.

Área de clientes (captura de fecha 06/08/2025) sigue mostrando los precios iniciales, sin reflejar el incremento aplicado en julio 2025.

Solicita:

1. Principal:

a. Declarar indebida la aplicación del precio 0,154861 €/kWh por falta de preaviso y base

ARBCRS32

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

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



Comunidad de Madrid

contractual/regulatoria.

b. Devolución de las cantidades cobradas de más en la factura de 31/07/2025 (23,87€) y posteriores afectadas (Deberá efectuar el cálculo la compañía).

c. Restablecimiento del precio del término de energía vigente en mayo 2025 hasta la siguiente revisión contractual (marzo 2026), salvo modificación regulatoria debidamente justificada y preavisada.

2. Subsidiaria:

a. Resolución del contrato sin penalización por incumplimiento.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

- Contrato (Cláusulas 6 y 10 y Anexo de Precios): solo habilitan subidas por IPC anual (enero) o variaciones reguladas, con comunicación previa de 30 días.

- Art. 62.2 TRLGDCU: obligación de informar al consumidor de modificaciones contractuales con 1 mes de antelación.

- Art. 44.4 Ley 24/2013 del Sector Eléctrico: obligación de comunicar modificaciones contractuales y derecho del consumidor a resolver sin penalización.

- Práctica de Endesa en 2024-2025: cuando la variación era regulatoria o por IPC, se comunicaba en factura con referencia normativa; en julio 2025 no lo hizo, incumpliendo contrato y normativa.

Presenta documentación para acreditar los extremos de la reclamación.

A. Contrato completo (28/03/2024, con Condiciones Generales y Anexo de Precios).

B. Facturas en PDF. En particular se relacionan en la reclamación las emitidas en fecha: 10/04/2024, 29/04/2024, 31/01/2025, 02/05/2025, 31/07/2025.

C. Captura área de clientes (06/08/2025)

D. Apertura de incidencia (07/08/2025)

E. Acuse de recibo [REDACTED] y apertura del caso 299573635 (07/08/2025)

F. Comunicaciones [REDACTED]: email (07/08/2025)

G. Correo electrónico con la Reclamación formal emitida (09/08/2025)

G1. Reclamación Formal Firmada electrónicamente

G2. Contrato completo (28/03/2024, con Condiciones Generales y Anexo de Precios).

G3. [REDACTED] Captura área de clientes (06/08/2025)

G4. [REDACTED] Captura área de clientes (07/08/2025)

G5. Factura (31/07/2025)

H. Comunicaciones Endesa: email respuesta (11/08/2025)

I. Anexo I: Tabla comparativa del término de energía en facturas.

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

Como contestación a su reclamación de referencia arriba informada, por la presente les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por D. [REDACTED]

De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia del contrato energético de luz reclamado, según la información recogida en nuestros sistemas:

Contrato concepto fecha de alta fecha de baja
130096787423 Suministro eléctrico 23/3/2024 27/8/2025

Con el fin de resolver la reclamación planteada se ha analizado la facturación emitida y comprobamos que, en la página número 5 de la factura P25CON014838963 de fecha de emisión 29/03/2025, que adjuntamos, ya se informó al cliente de que, con fecha 01/07/2025 se modificaría su tarifa.

Asimismo, se le indicaba que, en caso de desacuerdo, podía rescindir el contrato en cualquier momento y sin ningún coste.

Esta comunicación se remitió con un plazo de antelación superior a 30 días, cumpliendo con ello ampliamente lo establecido en las condiciones contractuales y en la regulación vigente.

Una vez transcurrido el plazo de duración inicial del contrato (habitualmente un año), la



Comunidad de Madrid

regulación y el contrato, habilita a [REDACTED] modificar el precio siempre que cumpla con las correspondientes obligaciones de información al cliente (tal y como se ha hecho en este caso), sin que exista el requisito de que dicha modificación deba coincidir con la fecha de renovación automática del contrato.

Por todo lo anterior consideramos que esta compañía ha actuado correctamente.

2.- Dar audiencia a las partes.

DECISION ARBITRAL:

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

PRIMERA: El reclamante alega que la modificación de las tarifas del contrato de suministro suscrito con la reclamada no le fue notificada debidamente, por lo que solicita la devolución de los importes cobrados y el restablecimiento de condiciones.

La empresa reclamada indica que en la factura P25CON014838963 de fecha de emisión 29/03/2025 ya se informó al cliente de que con fecha 01/07/2025 se modificaría su tarifa.

En esta factura que obra en el expediente, que el reclamante no niega haber recibido, aparece un epígrafe sobre Comunicación de revisión de precios, en el que se informa de la modificación que se va a aplicar a partir del 1 de julio de 2025, del coste anual del suministro tras la aplicación del cambio de tarifa, del coste anual sin la modificación y se indica que en caso de desacuerdo con las nuevas condiciones puede resolver el contrato sin ningún coste ni penalización.

SEGUNDA: Para resolver la reclamación procede considerar que el artículo 44.1 e) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, establece que el cliente tiene derecho a ser notificado de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de precios con al menos un mes de antelación a su aplicación de forma transparente y comprensible, con información sobre los precios antes y después de la revisión, la estimación del coste anual del suministro y su comparativa con el coste anual anterior, así como de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso.

Estas exigencias se cumplen en la citada factura, por lo que cabe considerar que la notificación de cambio de tarifas se llevó a cabo de forma adecuada, dado que, además, se comunica en un epígrafe que expresamente se refiere a la revisión de precios, por lo que no puede pasar desapercibido.

Por todo ello, el Órgano arbitral acuerda DESESTIMAR la solicitud de arbitraje presentada por D. José Agustín González Pérez

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,



Comunidad de Madrid

cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa 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.

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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: