



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08636.3/2025

RECLAMANTE

RECLAMADO

En Madrid, a 29 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La disconformidad con la contratación y con las facturas emitidas por [REDACTED] respecto al contrato de suministro de energía eléctrica para el punto de suministro sito en la Calle [REDACTED] (28510) (identificado con CUPS ES0022000008772023JV?

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente si bien tambien consta el posterior escrito aceptando la oferta de solucion de la empresa reclamada consistente en la anulacion de las facturas emitidas.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el en resumen alega :
"..." nos dirigimos a ustedes con motivo de la citación remitida por parte de la Junta Arbitral de Consumo de Madrid en relación a la reclamación presentada por la Sr. [REDACTED] con DNI [REDACTED]. II. Que en la notificación se nos comunica el señalamiento de audiencia arbitral para el próximo día 22 de diciembre de 2025. Asimismo, se nos ofrece la posibilidad de comparecer por escrito. Por ello, debido a la imposibilidad de comparecer en día señalados por parte de nuestros representantes legales por motivos de disponibilidad, procedemos a adherirnos a la comparecencia por escrito. III. Habiendo sido citada esta parte a comparecer, nos acogemos a la comparecencia por escrito y, en atención a la solicitud expresa delreclamante, pasamos a realizar las siguientes,

ALEGACIONES PREVIA. - Con carácter previo, es necesario poner de manifiesto que en fecha 5 de noviembre de 2025, el organismo al cual nos dirigimos respetuosamente nos dio traslado de la notificación de la solicitud de arbitraje, en la cual se nos daba traslado de la reclamación del Sr. [REDACTED] a efectos de formular las alegaciones oportunas y realizar una propuesta de acuerdo en fase de mediación. En fecha 14 de noviembre de 2025, desde [REDACTED] se procedió a trasladar escrito de alegaciones ante el presente organismo, informando de la contratación

ARBCRU22

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

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

Comunidad de Madrid

realizada por el reclamante, realizando una propuesta de acuerdo consistente en la anulación de la facturación emitida para el punto de suministro del reclamante. A mayor abundamiento, en el mismo escrito de respuesta, se indicaba expresamente que se diera traslado de la propuesta de mediación de consumo al reclamante, y en el caso que no fuera suficiente la propuesta se nos trasladaran los motivos concretos por los cuales derivan la controversia a la vista arbitral. En este contexto, indicar, que en la presente notificación remitida a esta parte no se nos da traslado de las nuevas alegaciones o pretensiones del reclamante. Sin perjuicio de lo anterior, procedemos a evacuar la comparecencia por escrito, Sin perjuicio de lo anterior, procedemos a aportar el escrito presentado en fecha 14 de noviembre de 2025, así como el justificante de presentación como Documento número 1. Expediente: 21 - ARBC - 08636.3/2025 Reclamante: [REDACTED]

[REDACTED] - Sobre la contratación realizada por el Sr. [REDACTED]. En primer lugar, procedemos a detallar los puntos de suministro para los cuales el reclamante realizó los contratos que procedemos a detallar a continuación: En primer lugar, resulta preciso contextualizar la contratación. Al respecto, desde [REDACTED] les informamos que nos consta que el Sr. [REDACTED] fecha 17 de febrero de 2025, realizó un contrato de suministro de energía eléctrica con nuestra comercializadora, para el punto de suministro sito en la Calle [REDACTED] (28510) e identificado con CUPS ES0022000008772023JV. Dicho punto de suministro consta activado en fecha 5 de marzo de 2025, si bien consta de baja como consecuencia de un cambio de compañía comercializadora desde fecha 7 de mayo de 2025. Concretamente nos consta que la contratación que realizó el Sr. Agrimiro fue intermediada y comercializada por una empresa externa que colaboraba con nuestra comercializadora en virtud de un contrato mercantil de agencia en méritos de la cual el agente ejercía la labor de promoción de ventas de los productos y los servicios de nuestra comercializadora [REDACTED] A. En el caso del Sr. [REDACTED] la contratación realizada por la empresa colaboradora se realizó a distancia, en modalidad de tele-venta (venta telefónica) mediante la cual el agente autorizado de la compañía [REDACTED] ENERGIA, se puso en contacto con el potencial cliente. Concretamente, la contratación se realizó a distancia, en modalidad de tele-venta. En cumplimiento de la normativa vigente de consumidores y usuarios, tras recabar el consentimiento verbal del consumidor inicialmente por vía telefónica, se efectuó por parte del reclamante la confirmación de la contratación por medios electrónicos. Es decir, la contratación se perfeccionó con la pulsación del botón de firma incluido dentro del SMS que se envió al número de teléfono [REDACTED] el cual incluía el borrador íntegro del contrato para su consulta y descarga previa confirmación. Todo ello certificado por un tercero de confianza. Para mayor ilustración y a modo acreditativo, pasamos a adjuntar como documental anexa al presente escrito como: - Documento nº2 Contrato de suministro confirmado por medios electrónicos y Certificado de Tercero de Confianza del contrato del Sr. [REDACTED] Como podrán comprobar, en todos los documentos queda claro que la contratación se está realizando con nuestra comercializadora [REDACTED] y que las condiciones contractuales quedaron correctamente informadas en todo momento. Como cuestión adicional debemos informarles que una vez analizada la llamada de contratación, no tenemos constancia de la mención de otras compañías comercializadoras distintas a [REDACTED] Expediente: 21 - ARBC - 08636.3/2025 Reclamante: [REDACTED] -

Disconformidad con la facturación emitida Una vez contextualizada la contratación, en relación con los precios aplicados, informarles que se han aplicado en factura las condiciones económicas que constan en el contrato de suministro de titularidad del reclamante. Esto es, un precio fijo con un descuento del 100% en el término de energía

ARBCRU22

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

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



Comunidad de Madrid

en la primera factura y, posteriormente, a partir de la segunda factura, un descuento del 50%, siendo el precio final en el término de energía de 0,181079 €/kWh (sin IVA ni IEE) en los tres periodos. Si bien, informarles que observarán una pequeña variación en el término de la energía en cuanto a la aportación al Fondo Nacional de Eficiencia Energética (FNEE) la cual responde a un coste regulado por la Orden TED/197/2025, de 26 de febrero. Asimismo, fue informado en la propia factura número F-25-00832218 en el apartado de "Información de su interés" tal y como transcribimos a continuación: "Te informamos que en la presente factura se ha procedido a aplicar la actualización del término de energía conforme a la variación del coste regulado correspondiente a la aportación al Fondo Nacional de Eficiencia Energética, según Orden TED/197/2025, de 26 de febrero, por la que se establecen las obligaciones de ahorro energético, el cumplimiento mediante Certificados de Ahorro Energético y la aportación mínima al Fondo Nacional de Eficiencia Energética para el año 2025, conforme a las condiciones de tu contrato de suministro". Dicho lo anterior les informamos que, por parte de nuestra compañía comercializadora se ha actuado conforme la normativa vigente y deben tener presente que, por parte de nuestra compañía comercializadora, no podemos aplicar un precio distinto al establecido en las condiciones del contrato, al ser la actividad de comercialización de energía una actividad supervisada por las instituciones competentes. Concretamente, la obligación de facturar a nuestros clientes de conformidad a las condiciones económicas previstas en contrato se encuentra en el artículo 46.1.g de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. Por otro lado, en relación con los servicios adicionales de mantenimiento, debemos informarles que en el contrato constan marcados los servicios adicionales de mantenimiento "Emergencia Hogar", con una prima anual de 65,4 €/año, y "Plan Tranquilidad", con una prima anual de 34,8 €/año. Todos ellos indicados en el Anexo II. Servicios de Mantenimiento y/o Emergencias del contrato de su titularidad. Asimismo, indicar que, tal y como se concreta en el contrato, dichos servicios tienen un coste anual, esto es 12 meses y que, sin perjuicio del carácter anual del servicio, el coste del mismo se prorratea mensualmente al cliente para facilitar su abono. Indicando, asimismo, que la baja anticipada de los servicios comportará el devengo de las cuotas restantes para completar las anualidades por la que se contrató el servicio inicialmente. Y, en relación con la permanencia contractual, indicarles que la penalización por rescisión anticipada se encuentra establecida en el contrato de titularidad del reclamante, más concretamente en su condición general 7ª se encuentra establecida la penalización por Expediente: 21 - ARBC - 08636.3/2025 Reclamante: LUIS [REDACTED] rescisión anticipada, dónde se indica que el período de duración mínimo del contrato es de UN año y que al rescindir el contrato de forma anticipada el cliente deberá asumir una penalización al respecto, todo ello de conformidad con la normativa sectorial vigente (artículo 4.5 del Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre). No obstante lo anteriormente expuesto, a pesar de que la contratación con nuestra comercializadora fue correcta, en atención a la versión de los hechos trasladada por el Sr. [REDACTED] dado que la comercialización del contrato se llevó a cabo por una empresa externa, desde [REDACTED] hemos decidido anular la facturación emitida con motivo de la contratación efectuada para el punto de suministro de energía eléctrica identificado con CUPS ES0022000008772023JV. A continuación, adjuntamos histórico de facturas para más ilustración: CUPS ES0022000008772023JV FACTURA FECHA PERIODO IMPORTE TIPO F-25-00832218 23/04/2025 Del 05/03/2025 al 31/03/2025 40,43 € Ordinaria FD25-00053509 11/11/2025 Del 05/03/2025 al 31/03/2025 -40,43 € Anuladora F-25-01016052 16/05/2025 Del 31/03/2025 al 07/05/2025 203,82 € Ordinaria FD25-00053510 11/11/2025 Del 31/03/2025 al 07/05/2025 -203,82 € Anuladora Adjuntamos como Bloque Documental nº 3 las referidas facturas.

ARBCRU22

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

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



Comunidad de Madrid

Debido a las gestiones previas a la comparecencia en la vista arbitral que aquí nos ocupa el objeto de litigio desapareció por lo que, atendiendo al artículo 44 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, este procedimiento debe finalizarse por falta de elemento necesario.

SOLICITO Tras todo ello, mediante el presente escrito, desde [REDACTED], solicitamos que se tenga por admitido el presente escrito junto a los Documentos anexos y en atención a ello SE ACUERDE que: 1) Se dé por evacuada la comparecencia por escrito de la audiencia convocada para el 22 de diciembre de 2025 ante la Junta Arbitral de Consumo de Madrid y por aportadas las alegaciones, documentos y pruebas del ramo de prueba de esta parte y, conforme a los mismos, se dicte laudo poniendo fin al procedimiento al haber evacuado por completo las pretensiones de la parte reclamante en sede de la mediación previa y ser la prosecución de las actuaciones innecesaria (art 44.2.c RD 713/2024). 2) En todo caso y conforme al artículo 34 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje se dicte la decisión arbitral en derecho en atención a las pruebas aportadas...."

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda se acuerda finalizar este procedimiento arbitral EMITIENDO UN LAUDO DE CARACTER CONCILIATORIO tras constatar el acuerdo entre las partes que satisface las pretensiones de la parte reclamante en los términos de la oferta de solución realizada por la parte reclamada aquí reflejada y que ha sido expresamente aceptada por la parte reclamante.

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 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.