



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08852.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 14 de marzo 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: [REDACTED] tiene un programa de PUNTOS "PARA TI" por el que cada 500 puntos que consigues tienes la opción de canjearlos por 5 € de descuento en la siguiente factura de luz o gas. El 19 de noviembre de 2023 le dieron sus primeros 500 puntos los cuales canjeó ese mismo día por los 5 € de descuento a aplicar en la factura de la luz. Este descuento se lo aplicaron después de reclamarlo en 2 ocasiones en la factura que comprende el periodo del 13/01/24 al 14/02/24. El 7 de febrero de 2024 canjea nuevamente otros 500 puntos que ha acumulado para recibir otros 5 € de descuento que solicita le hagan en la siguiente factura de luz. El reclamante refiere que a día de hoy 26 de junio de 2024 y después de poner más de 10 reclamaciones por distintas vías, no le han realizado dicho descuento.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que me apliquen el descuento de 5€ que la Empresa [REDACTED] ofrece a través de su programa de PUNTOS "PARA TI" y que se supone se realiza de manera automática en la siguiente factura inmediatamente posterior al canjeo de puntos. Me he visto en la obligación de devolver la última factura que me han hecho llegar del periodo del 13 de mayo al 13 de junio por importe de 52,32€ por seguir sin aplicarme el descuento. Ruego que me rehagan dicha factura y me apliquen los 5€ de descuento".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 06 febrero de 2025 refiere: "Como contestación a su escrito mediante el cual nos comunican la Composición del Órgano Arbitral y nos informan que la Audiencia para resolución de expediente número 21 - ARBC - 08852.3/2024 se realizará el próximo 10/02/2025, les informamos que no nos es posible asistir por lo que quedamos a la espera del resultado de la misma. Cabe destacar que [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social, y los asuntos relacionados con la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos. De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia del contrato asociado al CUPS [REDACTED] según la información recogida en nuestros sistemas: • Punto

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

de suministro en la dirección calle [REDACTED] en Rivas de Jarama. CONTRATO CONCEPTO FECHA ALTA FECHA BAJA [REDACTED] Suministro eléctrico 16/12/2021 En vigor Por otro lado, les comunicamos que se está revisando la contratación realizada para averiguar el motivo por el que no se ha aplicado la promoción de puntos "Para Ti". Una vez se finalicen las gestiones, les informaremos de ello dando resolución a su reclamación. Les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y qué si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED]. El resultado de las gestiones realizadas será comunicado a este mismo Organismo a la mayor brevedad posible. No obstante, en cualquier caso, quedamos a su disposición para cualquier cuestión adicional hasta la finalización de la reclamación".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil con fecha 6 de febrero de 2025, refiere realizar gestiones para esclarecer este tema, pero a fecha actual, no se han aportado.

2º De la documentación aportada, queda acreditada la oferta suscrita por el reclamante y que no se ha cumplido la misma según las facturas aportadas.

3º Se desconoce la situación actual de la solicitud, ya que el reclamante no ha contestado a lo que refiere la mercantil y no ha aportado escrito alguno desde la solicitud inicial.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, entendiendo que no le han aplicado el descuento de 5 € que la mercantil ofrece a través de su programa Puntos "para ti", y que se debería haber realizado de manera automática en la siguiente factura inmediatamente posterior al canjeo de puntos.

Por ello, la mercantil debe proceder a la actualización y aplicación del programa de "Puntos para ti" en las facturas en las que no se haya realizado, salvo que en el caso de que, a la fecha de recepción de este Laudo, ya se haya aplicado dicho descuento.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.