



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09132.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 19.04.2024 que se puede resumir en el desacuerdo del reclamante con la factura emitida por la reclamada correspondiente al periodo del 27.11.2022 al 27.01.2023 puesto que cuadruplica su consumo normal, así como por la falta de información del incremento del precio. La reclamada considera correcta la factura, se corresponde con lectura real y ha incluido al reclamante en el Asnef a pesar de estar tramitándose la solicitud de arbitraje. "Manifiesta su malestar con la reclamada al no haberle informado de la posibilidad de cambiar de tarifa, sintiéndose indefenso por las "políticas abusivas y opacas" por parte de las compañías". SOLICITA "Por abuso de poder, oscurantismo en su gestión, falta de veracidad en las lecturas, falta de información y prevención de posibles incrementos en las facturas así como acoso en el impago a sabiendas de que había en marcha un recurso de arbitraje y que el mismo pudiera fallar en su contra, pido la desestimación del importe que dicen les adeudo, 930,51 € y su cancelación completa."

La parte reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Factura emitida el 02.02.2023 por importe de 980,13€, periodo de facturación del 23.11.2022 al 27.01.2023:
  - o Se comprueba que la fecha de duración del contrato es hasta: 08.07.2023
  - o Se comprueba que los precios del kWh son 0,229059 €/kWh (hasta el 31.12.2022 y de 0,244635 €/kWh (hasta el 27.01.2023) + IVA.
  - o Se comprueba que la lectura es real, de 426 m<sup>3</sup>
- Condiciones generales del contrato de gas natural con [REDACTED]
- Escrito de Asnef-Equifax de 20.06.2023 de alta en el fichero a petición de [REDACTED] por un importe impagado de 980,13€
- Factura emitida el 01.04.2024 por importe de 930,51€ que rectifica la factura de 980,13€ (no le cobran IVA)
- Requerimientos de pago de [REDACTED] de 02.02.2023 por importe de 980,13€.
- Reclamaciones del reclamante a [REDACTED] de 22.02.2023, 15.03.2023, 05.09.2023 y 06.09.2023
- Historial de consumo en el que observa que de enero/2022 a enero/2023 se incrementa el

ARBCRS32

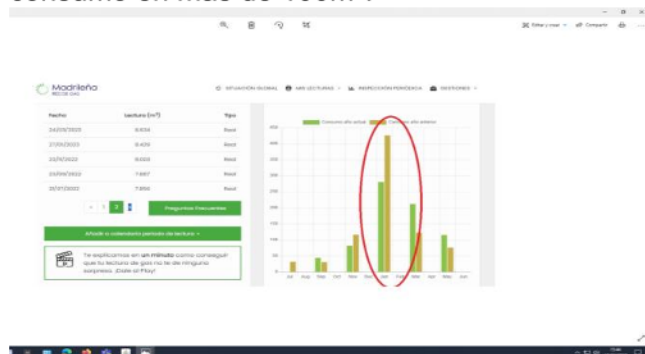
Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

consumo en más de 100m<sup>3</sup>:



La parte reclamada presenta escrito de 08/10/2024 del que se puede extraer que:

- La distribuidor [REDACTED] responsable de las lecturas, ha confirmado la validez de las lecturas y consumo indicando que "Se ha comprobado que las lecturas son correctas tomadas del contador".
- Han verificado las condiciones de la oferta y el precio es correcto.
- La variación de precios que refleja el reclamante se debe a la actualización de las tarifas de peaje y a la aplicación del IPC: "El precio del término de potencia y del término de energía activa se mantendrán fijos durante 60 meses, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente al IPC el 1 de enero de cada año en que el contrato esté vigente".
- Consideran correcta la factura e informan que la deuda del reclamante es de 980,13€.

Aportan copia del contrato del reclamante de fecha 06.07.2022:

- Se contrata Plan Estable Electricidad:
  - o Potencia contratada en punta y valle: 5500 W
  - o Término potencia punta 32,478717 €/kW año
  - o Término potencia valle 5,293091 €/kW año
  - o Término de energía 0,170269 €/kWh
  - o Se les añadirá el IVA (0,5%), el Impuesto Eléctrico (0,5%), la energía reactiva o capacitiva y resto de conceptos de facturación correspondiente.
  - o Se contrata Asistencia Hogar [REDACTED] 0€/mes
  - o Se contrata Asistencia Smart [REDACTED] 0,99€/mes + IVA
  - o 15% descuento sobre consumo de electricidad durante los 12 primeros meses
  - o 50% descuento en Asistente Smart [REDACTED] a partir del mes 5
  - o 100% descuento en Asistente Smart [REDACTED] durante los 4 primeros meses.
- Se contrata Plan Gas Exclusivo Gas Natural:
  - o Término fijo 11,18 €/mes
  - o Término variable: 0,229634 €/kWh
- El contrato aparece con la firma:



## Comunidad de Madrid

Especiales, que el Cliente declara conocer y aceptar.

Por el cliente,

Delegado Comercial Madrid

La parte reclamante presenta escritos de 17/10/2024 y 21/11/2024 en los que manifiesta que: "1) Hay una segunda controversia en marcha recomendada por la propia Junta Arbitral que se interpuso incluyendo a [REDACTED], seis meses después de la primera, que contempla más ampliamente el tema. 2) El contrato que adjunta la compañía se hizo de forma telefónica, lo gestionó la inmobiliaria con la que compramos nuestra vivienda. La firma posterior se debía haber realizado mediante recibo del contrato físico, lectura y firma física. Como pueden ver en el documento que adjuntan en la notificación recibida por mí hoy 17/10/2024, Iberdrola adjunta una firma mía hecha sobre un soporte digital que ignoro de dónde sale. Entiendo que hay jurisprudencia al respecto. 3) No se menciona la situación de acoso ilegal durante el proceso de arbitraje, consignado en ambos recursos".

Solicita que "Se revise el recurso objeto de esta notificación así como el presentado posteriormente que incorpora a [REDACTED] a fin de que se regule y arbitre a mi favor por una situación de: oscurantismo interesado por parte de ambas compañías, presión y acoso ilegal (ya sabiendo -notificada por mí y enviada copia a [REDACTED] por mí- que estaba en manos de la Junta Arbitral, enviaban mails, Sms y realizaban llamadas telefónicas casi a diario amenazando con consecuencias por impago, cosa ilegal durante un arbitraje, incluso involucrando a 3as compañías de cobro) y por abuso de poder contra un cliente. El oscurantismo se debe a la falsa sensación de ahorro que inducen al ofertar el producto (en el momento de la firma ellos ya sabían que la situación del precio energético iba a subir enormemente cosa que ocultaron y, además, no avisaron del incremento cuando ya era oficial, como sí hicieron otras compañías). La firma digital que adjuntan al contrato es mía, sin duda, pero no está hecha por mí en un contrato de Iberdrola, es la que sale al firmar con un dedo en un soporte digital pequeño, al recibir una notificación, etc... Ignoro de dónde la sacan pero me parece altamente preocupante y abunda en la idea de un comportamiento ilegal." Cuantifica su pretensión en uno de los escritos en 1.000€ y en otro en 1.200€.

El Colegio 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 reclamada no presenta alegaciones para la audiencia, por lo que se dan por reproducidas las manifestaciones anteriores.

La parte reclamante no presenta alegaciones para la audiencia, por lo que se dan por reproducidas las manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

### LAUDO en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante puesto que la factura presenta un consumo real, no acreditándose en el expediente que el contador presentara ninguna incidencia, así como que los precios aplicados en la factura se corresponden con los que figuran en el contrato aceptado. Por lo que el reclamante deberá proceder al pago de los **930,51€**, siendo a su elección realizarlo en un pago único o fraccionarlo hasta en un plazo máximo de seis meses (en este caso, el reclamante deberá comunicar a la empresa su decisión dentro del plazo de cumplimiento del laudo, momento a partir del cual la empresa notificará la fecha del primer plazo acordado y de los sucesivos).

La mercantil reclamada deberá proceder a la cancelación de los datos personales del reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial en el que le hayan incluido en el plazo de cumplimiento de este laudo, y no volver a incluirle por estos hechos a no ser que el reclamante no proceda al pago de la deuda.

El presente laudo se ha dictado por **UNANIMIDAD**.

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.



## Comunidad de Madrid

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, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 27 de febrero de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]