



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09527.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 10 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: El reclamante refiere que le reclamaron 97,18 euros por facturas pendientes que pagué porque me amenazaron con acciones legales de un bufete de abogados, pero no tuvieron en cuenta que yo ya había pagado 60,51 euros por transferencia a [REDACTED]. Reclamo que me abonen lo que me han cobrado de más. Pago 97,18 euros cuando la única factura pendiente de pago era de 50,83. Reclamo que me devuelvan 46,35 euros

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: "No han tenido en cuenta mi pago anterior, me han cobrado de más recurriendo a la amenaza que supone una reclamación legal difícil de manejar para un particular En su escrito del 26 de septiembre de 2024 refiere: "No considero resulta mi solicitud. Por los motivos que detallo a continuación.

Según el listado de mi contrato de luz que les acompañó como anexo, las facturadas de 2024 son las siguientes:

Les acompañó copia de las 3 transferencias realizadas, en las que se indica la factura a la que se destina el pago. El último pago de 97,18 lo hago con tarjeta ante la amenaza de demandarme y entra en un pliego innecesario, pero la factura era de 50,83 por lo que pido la devolución de los 46,35 pagados en exceso.

Las aplicaciones de fondos a las que se refiere [REDACTED] no son correctas, hay facturas que no me corresponden, importes que se aplican a la misma factura y una falta de lógica de un mismo importe se aplique a 3 y a 4 facturas, cuando en las transferencias se indicaba el número de cada una.

No sé si el error de [REDACTED] se debe a que en su momento me adjudicaron un contrato que no me correspondía (El de [REDACTED]), que tardaron meses en resolver y me escribieron pidiéndome disculpas por el error, pero les pido en su caso que aporten las pruebas de estas facturas como yo aporté el listado de facturas de su propia página web.

Por lo tanto, sigo reclamando la cantidad de 46,35 pagada en exceso.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando En su escrito de 17 de septiembre de 2024 refiere: De esta forma, les informamos que desde nuestro departamento de cobros nos confirman que se ha recibido el importe de 60,51 € el día 22.04.2024 y el importe de 97,18 € el día 12.06.2024 por parte del Sr. [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Asimismo, les informamos que el importe de 60,51 € ha sido aplicado al pago de las facturas [REDACTED] las cuales no se encontraban abonadas dado que habían sido devueltas bancariamente en varias ocasiones.

Igualmente, les informamos que el importe de 97,18 € ha sido aplicado al pago de las facturas [REDACTED] las cuales no se encontraban abonadas dado que habían sido devueltas bancariamente en varias ocasiones. Por último, les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED])

Esperamos haber cumplido satisfactoriamente con el requerimiento efectuado. En cualquier caso quedamos a su disposición para aclarar cualquier cuestión adicional que necesiten.

En su escrito de 21 de noviembre de 2024 refiere: 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, tras revisar la documentación aportado en su escrito desde nuestro departamento de cobros nos confirman que se recibieron los importes que nos adjunta en su escrito.

Asimismo, les informamos que dichos importes fueron aplicado a las siguientes facturas:

La transferencia realizada el 22/04/2024 por importe de 54,15 fue aplicado al pago de la factura [REDACTED]

La transferencia realizada el 22/04/2024 por importe de 55,49 fue aplicado al pago de la factura [REDACTED]

La transferencia realizada el 22/04/2024 por importe de 60,51 fue aplicado al pago de la factura [REDACTED]

El pago realizado por tarjeta el 12/06/2024 por importe de 97,18 € fue aplicado al pago de las facturas [REDACTED] de importe 50,83 €, [REDACTED] por importe de 43,85 € y [REDACTED] r importe de 2,5 €.

Por último, les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED]

En su escrito de 20 de diciembre de de 2024 refiere: 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.

Según lo anterior, nos remitimos a la respuesta enviada a este mismo organismo el 21/11/2024.



Comunidad de Madrid

Esperando que con el presente escrito se dé por contestado el requerimiento efectuado a esta Compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas.

Por último, les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED]

Esperamos haber cumplido satisfactoriamente con el requerimiento efectuado. En cualquier caso quedamos a su disposición para aclarar cualquier cuestión adicional que necesiten.

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

1º El reclamante refiere abonar un importe de

2º La mercantil refiere: Asimismo, les informamos que el importe de 60,51 ? ha sido aplicado al pago de las facturas [REDACTED] las cuales no

se encontraban abonadas dado que habían sido devueltas bancariamente en varias ocasiones.

Igualmente, les informamos que el importe de 97,18 ? ha sido aplicado al pago de las facturas [REDACTED] las cuales no

se encontraban abonadas dado que habían sido devueltas bancariamente en varias ocasiones.

De dichas manifestaciones no aporta ni las facturas ni las devoluciones por lo que no se puede comprobar ningún dato sobre la misma.

De la documentación aportada al expediente, la mercantil hace una serie de manifestaciones que no acredita documentalmente ni con facturas ni con los pagos o devoluciones.

3º La mercantil refiere: De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la

vigencia del contrato asociado al [REDACTED], según la información recogida en nuestros sistemas:

- Punto de suministro en la dirección calle Hilarión Eslava 20, Bajo C en Madrid.

CONTRATO	CONCEPTO	FECHA ALTA	FECHA BAJA
[REDACTED]	Suministro eléctrico	05/04/2022	24/04/2024

4º La factura [REDACTED], según consta en la documentación aportada por la mercantil, es abonada con fecha 12/06/2024 y el 16/04/2024. Y la factura [REDACTED] de importe 50,83 consta abonada por el reclamante con fecha 10/05/2024 y el 12/06/2024

	54,15 €	
	55,49 €	
	60,51 €	
El 12/06/2024 se abona 97,18 € para el pago de las tres facturas	50,83 €	
	43,85 €	
	2,5	
	60,54 €	
	97,18 €	



Comunidad de Madrid

Fecha ▼	Total a pagar	Servicio	Estado	Nº de factura	
12 sep 2024	0,00€	Luz	Pagada		DESCARGAR PDF
21 may 2024	0,00€	Luz	Pagada		DESCARGAR PDF
10 may 2024	50,83€	Luz	Pagada		DESCARGAR PDF
16 abr 2024	60,51€	Luz	Pagada		DESCARGAR PDF
27 mar 2024	55,59€	Luz	Pagada		DESCARGAR PDF
25 mar 2024	54,15€	Luz	Pagada		DESCARGAR PDF
3 feb 2024	9,71€	Luz	Pagada		DESCARGAR PDF
12 ene 2024	60,91€	Luz	Pagada		DESCARGAR PDF

5º Es decir, se puede constatar facturas pagadas por duplicado y que al final la solicitada de importe 97,18 se abona un concepto pendiente de la factura [REDACTED] de importe 50,83, pero la factura [REDACTED] por importe de 43,85 € ya conta abonada y la [REDACTED] por importe de 2,5 € se desconoce el importe y el concepto

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y pudiendo constatar el abono por duplicado de la factura [REDACTED] por importe de 43,85 € y la [REDACTED] por importe de 2,5 € se desconoce el importe y el concepto. Por ello, se debe proceder a la devolución al reclamante de la cuantía de 46,35

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.