

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09546.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En escrito de solicitud de 12.07.24, el consumidor manifiesta que:

"A principios de mayo del 2023, recibí una llamada de una agente en representación de la empresa "[REDACTED]" ofreciéndome reducir sustancialmente mi factura con [REDACTED], tal y como están recibiendo llamadas múltiples ciudadanos.

Hete aquí, que tras el cambio de operadora se disparó exponencialmente el importe de las facturas sin que hubiese ningún tipo de ahorro.

Reclamada la compañía porque no existía justificación alguna de esa subida tan exorbitada, en contra de lo que ellos nos habían prometido, se limitaron a mandarnos correos automáticos que no entraban en el fondo del asunto.

Interesamos arbitraje de equidad y como fundamento, adjuntamos las tres facturas previas al cambio con "[REDACTED]"

Interesamos la anulación de la factura y su sustitución por la media de las tres previas al cambio de [REDACTED] (129,20€ + 89,55€ + 68,13€).

Facturas desmesuradas e injustificadas en comparación con otras operadoras de las que hemos formado parte".

2º) En escrito de 22.07.24, solicita la revisión y modificación de la factura por la disconformidad con la elevada e injustificada factura.

3º) En escrito de 20.12.24 en que continúa manifestando su disconformidad, y concreta

Comunidad de Madrid

su pretensión en que se reduzca la factura a 150 € por comparación con el ejercicio anterior.

Manifiesta que la publicidad de la comercializadora era engañosa, basada en el lema: te bajamos el precio, sea cual sea.

Contrapone el consumidor el precio de la factura de [REDACTED] del 21.12.22 a 29.01.23 en que facturó 158,02 €, mientras que [REDACTED] facturó 244,77 € del 28.11.23 al 28.01.24.

4º) En escrito de 7.04.25, el consumidor manifiesta como hecho nuevo que la reclamada ha pasado un nuevo cargo por importe de 33,15 € el 10.03.25 cuando el contrato de suministro terminó el 6.02.2024.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

1º) En escrito de fecha 6.08.24, la reclamada manifiesta que:

Hasta el 28.11.2023 se facturó al reclamante en base a consumos reales de contador obtenidos mediante el sistema de telegestión y aplicándoles el precio pactado en su contratación previa.

Con posterioridad, el reclamante aceptó una nueva oferta que le mejoraba el precio pactado inicialmente consistente en un precio de consumo de electricidad inferior al que tenía 0,156000 €/kWh (sin IVA) y un 2% de descuento extra en el consumo de luz durante un año. El reclamante aporta copia del contrato de diciembre de 2023. Las nuevas condiciones se aplican a partir del periodo de consumo 11/12/2023.

[REDACTED] presentó ante la empresa distribuidora [REDACTED] como encargada de la lectura del suministro, reclamación a fin de revisar que los consumos repercutidos a [REDACTED] y en virtud de los cuales ésta factura al cliente son correctos.

La empresa distribuidora confirma que los consumos son correctos habiendo sido las lecturas obtenidas de su equipo de medida y por tanto reales.

En lo que respecta al precio aplicado cabe destacar que la reclamante suscribió un contrato de luz sujeto a un precio fijo anual inicialmente de 0,199000 €/kWh y un 7% de descuento sobre el consumo, sin embargo, con posterioridad aceptó una nueva oferta consistente en un precio fijo anual sobre el consumo de 0,156000 €/kWh con un 2% de descuento extra en su consumo de luz durante un año.

2º) La reclamada presenta escrito de alegaciones de fecha 4.04.2025 en el que afirma que ha procedido a anular las facturas de luz emitidas a la parte reclamante, ascendiendo su importe a 598 €, por lo que solicita que el consumidor facilite su número de cuenta bancaria para proceder a efectuar el ingreso.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

Este Colegio arbitral, vistas las manifestaciones realizadas por la reclamada, ha decidido elevar a Laudo conciliatorio el acuerdo ofrecido por la reclamada.

LAUDO CONCILIATORIO:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido **ELEVAR A LAUDO**



Comunidad de Madrid

CONCILIATORIO, la propuesta de la reclamada de anular las facturas emitidas, y restituir al consumidor la cantidad de **598 €**. Para efectuar el ingreso, es necesario que el consumidor aporte el número de cuenta bancaria en que desea que se efectúe el mismo.

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.

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 señalado al principio.

Madrid, 10 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]