



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10001.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 25 de abril 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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 reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que se le está cobrando un recargo del 20% por luz de obra. Sin embargo, el suministro eléctrico en mi vivienda unifamiliar es definitivo. Hasta el mes de febrero de 2024, se le ha cobrado un importe correspondiente a una potencia contratada de 13,856 kW, cuando mi contrato especifica una potencia de 7,7 kW para un suministro definitivo. Hay errores de Facturación: Desde el inicio del servicio el 15 de diciembre de 2023, ha estado recibiendo facturas mensuales. Sin embargo, el 10 de julio de 2024, la empresa rectificó la mayoría de las facturas emitidas previamente, alegando un fallo en la facturación. Esta rectificación ha resultado en un aumento considerable en las cantidades a pagar, de las cuales refiere la reclamante no tener conocimiento previo, imposibilitándome así controlar y adecuar su consumo al costo real. Echo que le hizo comprobar todas las facturas dado el gran aumento de precio. Con respecto al cargo por Maxímetro: La empresa también ha instalado un maxímetro, cobrando cargos adicionales cuando supero la potencia contratada en lugar de cortar el suministro. Por ello el reclamante solicita que prefiera que salte y le contestan que no se puede hacer.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Es que todo el proceso sea revisado por la Junta Arbitral, creo que hay irregularidades y agravios. Si así se determinase, solicito la rectificación de las facturas: 1. Eliminación del 20% por obra, ya que es luz definitiva. 2. Regular la potencia a lo indicado en el contrato; ellos cobraron 13,856 kW hasta febrero de 2024. 3. Revisión del procedimiento de rectificación de facturas del 10 de julio de 2024. He solicitado mi derecho de adecuar el consumo al coste, ¿pueden hacerlo así sin más, equivocarse ellos y pagar yo? 4. Anulación del maxímetro. 5. Comprobación y revisión de todo el proceso por personal cualificado.

En su escrito de 11 de noviembre 2024: refiere: Estimados señores, en primer lugar, queremos

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

agradecer la ayuda recibida. Mi esposa y yo nos hemos sentido completamente indefensos ante la actuación de esta empresa, que, como pueden comprobar, solo ha cometido error tras error, siendo el último el más reciente. En su propio escrito indican que nos devolverían 503,24 €, pero solo nos han reembolsado 501,85 €. Aunque la diferencia es de solo 1,39 €, esto refleja claramente la prepotencia y desidia con la que tratan a sus clientes. Otro asunto es el que ellos mencionan sobre su problema, atribuido a una incidencia en su sistema, por la cual rectificaron todas las facturas. Se le pago todo religiosamente, pero es otro fallo más. Tampoco podemos dejar de mencionar que su servicio de atención al cliente ha sido completamente ineficaz. Cada persona que atendía el teléfono ofrecía información contradictoria, demostrando una total falta de preparación. En resumen, un auténtico despropósito que resultaba lamentable y solicita: Solicita lo siguiente: 1º Que me devuelvan los 1,39 € que faltan en el reembolso. 2º Que, a partir de la fecha, todas las gestiones queden correctamente realizadas, sin más recargos ni errores que nos perjudiquen. 3º La revisión de todas las facturas por personal cualificado independiente, ya que la desconfianza hacia esta empresa es considerable. 4º Por último, solicite a la administración que sancione a esta empresa por el abuso hacia nosotros sus clientes, así como por los daños y perjuicios derivados, tanto en tiempo como disgusto

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 22 de octubre de 2024 refiere: "En primer lugar, queremos pedir disculpas por el retraso en la contestación a su requerimiento. Hemos de destacar nuestro continuo y permanente ánimo de colaborar siempre de forma diligente y proactiva con cualquier requerimiento que haya venido de esta Administración, todo ello en el objetivo de atender cualquier posible reclamación que provenga de nuestros clientes a través de un Organismo Público, pues desde [REDACTED] entendemos que esta es la forma adecuada de colaborar con la Administración Pública para mejorar el servicio ofrecido a nuestros clientes. Con fecha 13/07/2024, [REDACTED] puso reclamación a través de los canales de Atención al Cliente de [REDACTED] por desacuerdo con las rectificaciones realizadas el 10/07/2024 en el contrato 0878565504. Se dio contestación al cliente con fecha 15/07/2024. (Anexo 1) Con motivo de la presente reclamación, al depender la resolución de la misma de la empresa distribuidora, como responsable y propietaria de la red de distribución en la que se encuentra el punto de suministro, el 09/10/2024 nos hemos puesto en contacto con la misma para que nos confirme si el contrato 0878565504 con CUPS [REDACTED] es un suministro de obra o definitivo. Una vez se reciba respuesta de la misma, contactaremos con Uds. lo antes posible y les daremos información detallada, reiterando que para la resolución de la reclamación del cliente es imprescindible y obligatoria la respuesta por parte de la Distribuidora de la Zona. Por otro lado, les indicamos que el 14/12/2023 [REDACTED] solicitó el alta del suministro reclamado con 7,7 kW de potencia y Modo 1. Dicha solicitud fue rechazada por la distribuidora por el siguiente motivo: "Existencia de contrato previo en vigor en una salida directa a mercado libre: el CUPS [REDACTED] tiene un contrato vigente con otra comercializadora". Con fecha 15/12/2023 se envió de nuevo la solicitud a la distribuidora, en esta ocasión como Cambio de comercializador sin cambios (C1) en lugar de Alta (A3), siendo aceptada y activada el mismo día.

Al haberse activado por parte de la empresa distribuidora un C1, el contrato se tiene que dar de alta en [REDACTED] con las mismas condiciones técnicas que tenía en su anterior comercializadora, por lo que con fecha 19/12/2023 el contrato es anulado. Con fecha 19/12/2023 [REDACTED] solicitó de nuevo el alta del suministro con las mismas condiciones que en la contratación anterior, siendo nuevamente anulado por tener aceptada una solicitud previa sin cambios de condiciones técnicas. Con fecha 20/12/2023 se gestionó de nuevo la contratación, esta vez con potencia 13,856 kW y Modo 2, tal y como tenía en su anterior comercializadora, siendo activado la misma con la referencia 878565504. Con fecha 06/02/2024 se procedió a corregir la potencia del contrato a 7,7 kW. Por ello, hemos procedido a rectificar los importes facturados entre el 15/12/2023 y el 06/02/2024, aplicando una potencia de 7,7 kW. Asimismo, se ha procedido a contratar el Modo 1 en el suministro reclamado, tal y como había solicitado [REDACTED] en un inicio. Por otra parte, les



Comunidad de Madrid

informamos de que, a partir del 1 de enero de 2024, el PVPC solo es aplicable a suministros de personas físicas y microempresas (empresas que ocupan a menos de 10 personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los 2 millones de €), efectuados a tensiones no superiores a 1 kV y con potencia contratada menor o igual a 10 kW. Tras realizar las comprobaciones oportunas, hemos confirmado que no procedía aplicar el recargo del 20% en el contrato de [REDACTED], ya que en un inicio había solicitado contratar el suministro con 7,7 kW de potencia. Por ello, se ha procedido a rectificar los importes facturados incorrectamente durante este periodo. Asimismo, les comunicamos que se ha procedido a abonar un importe de 503,24 € en la cuenta [REDACTED] (ocultos por seguridad) de [REDACTED] correspondiente a las rectificaciones de potencia y del recargo del 20%. Les adjuntamos al presente escrito como Anexo 2 duplicado de las facturas rectificadoras. Por último, les recordamos que, debido a una incidencia en el sistema, se emitieron en el contrato 0878565504 facturas en las que no se aplicó el precio correspondiente, en concreto, se aplicó un precio de 0€/kWh en los periodos P2 (llano) y P3 (valle). Por ello, con fecha 10/07/2024 se procedió a rectificar las facturas afectadas aplicando el precio correcto en cada periodo. Por lo tanto, les confirmamos la validez de dichas rectificaciones. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED] para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral”.

En su escrito de 04 noviembre de 2024 refiere: En contestación a su escrito con fecha 02/08/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro eléctrico ubicado en [REDACTED] - ARANJUEZ - MADRID, y como continuación a nuestro escrito de acuse que les enviamos el 22/10/2024, les informamos de lo siguiente. Tras contactar el 09/10/2024 con la empresa distribuidora [REDACTED] para que nos aclarase si el contrato 0878565504 es un suministro de obra o definitivo, nos ha comunicado lo siguiente: “En relación con su consulta, le informamos que el CUPS [REDACTED] es un suministro definitivo. Asimismo, les indicamos que con fecha 07/02/2024 se activó la solicitud nº 202422901438 de tipo M1 para cambiar el contrato a tipo Anual”. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED] para la Mediación de Arbitraje.

En su escrito de 10 de enero de 2025 refiere: En contestación a su escrito con fecha 28/11/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro eléctrico ubicado en [REDACTED] les informamos de lo siguiente. Tras analizar la situación expuesta, se ha detectado una incidencia en la contestación enviada en nuestro anterior escrito de fecha 22/10/2024. Les confirmamos que el importe de 1,39€ reclamado por [REDACTED], fue compensada con la factura emitida el 19/11/2024 tal y como se puede comprobar a continuación: Lamentamos la confusión y las molestias que hayamos podido causar. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED] para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral”.

En su escrito de 17 de marzo de 2025 refiere: El 14/12/2023 [REDACTED] solicitó el alta del suministro reclamado con 7,7 kW de potencia y Modo 1. Dicha solicitud fue rechazada por la distribuidora por el siguiente motivo: "Existencia de contrato previo en vigor en una salida directa a mercado libre: el CUPS [REDACTED] tiene un

Comunidad de Madrid

contrato vigente con otra comercializadora". Tras varios intentos de contratación anulados, finalmente con fecha 20/12/2023 se activó el contrato 0878565504 con potencia 13,856 kW y Modo 2, tal y como tenía en su anterior comercializadora. Al no haberse contratado con la potencia y modo solicitado por [REDACTED] el 06/02/2024 se corrigió la potencia del contrato a 7,7 kW y Modo 1. Por ello, se rectificó el 21/10/2024 los importes facturados entre el 15/12/2023 y el 06/02/2024, aplicando una potencia de 7,7 kW. Por otra parte, tras realizar las comprobaciones oportunas, se confirmó que no procedía aplicar el recargo del 20% en el contrato de [REDACTED] ya que en un inicio había solicitado contratar el suministro con 7,7 kW de potencia. Por ello, también se rectificaron en dicha fecha los importes facturados incorrectamente durante el periodo desde el 15/12/2023 hasta 01/09/2024. No obstante, les comunicamos una vez revisados los movimientos de cobro realizados, se ha comprobado que el 23/10/2024 se procedió a abonar un importe de 501,85 € en la cuenta [REDACTED] (ocultos por seguridad) de [REDACTED] correspondiente a las rectificaciones de potencia y del recargo del 20%. No obstante, el importe de 1,39€ fue compensado con la factura emitida el 19/11/2024. Se adjuntan nuevamente duplicado de las facturas rectificadoras al presente escrito como Anexo 1. Asimismo, les recordamos que, debido a una incidencia en el sistema, se emitieron en el contrato 0878565504 facturas en las que no se aplicó el precio correspondiente, en concreto, se aplicó un precio de 0€/kWh en los periodos P2 (llano) y P3 (valle). Por ello, con fecha 10/07/2024 se procedió a rectificar las facturas afectadas aplicando el precio correcto en cada periodo. Por lo tanto, les confirmamos la validez de dichas rectificaciones. Por último, les comunicamos que el contrato 0878565504 de [REDACTED] está de baja a todos los efectos con [REDACTED] desde el 07/03/2025. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED] para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y de las manifestaciones de ambas partes, se puede constatar y acreditar que las pretensiones del reclamante han quedado resueltas.

Tras lo cual, este Colegio Arbitral recoge dichas manifestaciones en este LAUDO CONCILIATORIO.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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



Comunidad de Madrid

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, 25 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]