



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10917.3/2024

RECLAMANTE:



RECLAMADO:

En Madrid, a 30 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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.

Este Colegio arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 17/08/2024: "Tengo contratado el suministro de electricidad con Iberdrola, contrato número [REDACTED]. 1. Inicialmente tenía contratada la tarifa [REDACTED] incluyendo autoconsumo solar, y una batería virtual denominada [REDACTED] que me permitía acumular los kWh excedentarios no consumidos para descontarlos posteriormente. 2. El 19/09/23 se me comunica por email que a partir del 1 de noviembre desaparece la tarifa [REDACTED]. 3. El servicio de atención telefónica me aseguró en varias ocasiones que el saldo disponible en "[REDACTED]" se transferiría de manera automáticamente al nuevo producto [REDACTED]. Dado que en el nuevo producto se acumulan euros, habría que convertir los kWh a euros. 4. Antes del cambio de tarifa, el 30/10/23 tenía acumulados en la bolsa de [REDACTED]" 1223kWh. 5. El 2/11/23 me cambian automáticamente a la tarifa Plan Estable. 6. El 7/11/23 cambio a la tarifa "Plan Vehículo Eléctrico" que considero más favorable dado mi perfil de consumo, y activo el [REDACTED]. Entre la baja y el alta de ambas "baterías virtuales" transcurren 7 días. 7. El 18/01/24 reclamo a [REDACTED] el saldo, ya que tras esos meses no me aparece ningún importe transferido al [REDACTED], ni se me aplica ningún descuento que pueda identificar como compensación de ese saldo. Esta reclamación tiene el código de reclamación [REDACTED]. El 17/04/24 me contesta indicando que "Le informamos que, el saldo acumulado es conservado, siempre y cuando no transcurran más de 45 días desde la baja de [REDACTED], hasta su nueva activación." 9. Dado que considero que se cumplen todos los requisitos indicados, el 18/04/24 vuelvo a reclamar (código de reclamación [REDACTED]) para que me transfieran los 1223kWh al [REDACTED]. 10. Este mes de Agosto recibo la contestación por correo ordinario indicándome "Su contrato tiene activado correctamente el servicio [REDACTED] y así está indicado en su facturación", así como indicándome el importe

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

acumulado actualmente en euros. A parte del hecho de que el producto ahora se llama [REDACTED] el importe acumulado se corresponde a los excedentes generados durante estos últimos meses, y en ningún caso en los movimientos del aparece ningún importe procedente de la transferencia del saldo anterior reclamado”.

Solicitud: “Recuperar el saldo de 1223kWh del anterior [REDACTED], tal como me indicaron por teléfono, y parece indicar por escrito en la respuesta de la primera reclamación que se conservaría. Dado que la compensación en [REDACTED] era directamente en kWh, y en ese momento mi tarifa era de 0,284599€/kWh, se debería ingresar 348€ en el saldo del [REDACTED]. Cantidad que reclama: 348 €.

De la documentación aportada por el reclamante, cabe destacar:

- Factura emitida el 14.12.2023, por importe de 2,79€, periodo de facturación 30.09.2023-31.10.2023, donde se refleja:
 - o Energía consumida 58,59 kWh = 16,67 €
 - o Dto. [REDACTED] -16,67 kWh
 - o Compensación de excedentes -113,5 kWh = -9,56 €
- Contestación de Iberdrola de 17.04.2024 en el que se le informa al reclamante que “el saldo acumulado es conservado, siempre y cuando no transcurran más de 45 días desde la baja de [REDACTED] hasta su nueva activación”.
- Contestación de Iberdrola de 22.07.2024 en el que se le informa al reclamante que “... hemos comprobado que su contrato tiene activado correctamente el servicio [REDACTED] y así se está aplicando en su facturación... actualmente, dispone de un saldo acumulado de 89,11 €”.
- Aporta pantallazo de la web de [REDACTED] donde se observa que, a día 30.10.2023, el reclamante tiene almacenado un total de 1.223 kWh = 74 días gratis disponibles = 423,10 € ahorrados.
- Aporta un excel del histórico de consumo de [REDACTED], con un saldo a día 30.10.2023 de 1.222,526 kWh.

La parte reclamada presenta escrito de 14/10/2024 de la que se puede extraer que:

- El reclamante tiene correctamente activado el servicio [REDACTED] y se está aplicando correctamente en las facturas.
- Se aplicó en la factura de 27.04.2023 e importe -251,70 € un descuento de 362 € en concepto del servicio [REDACTED].
- El reclamante tiene un saldo acumulado de 121,4 €.
- No consta pendiente de añadir el importe que indica el reclamante a su saldo del servicio [REDACTED].
- La empresa aporta factura de 27.04.2023 por importe de -251,70 €, periodo de facturación 31.01.2023-28.02.2023 y se observa:
 - o Energía facturada 427,53 kWh = 121,57 €
 - o Compensación de excedentes -90,07 kWh = -9,90 €
 - o Dto. Iberdrola [REDACTED] = -362,00 €

La parte reclamante presenta escrito de 24/10/2024 en el que se reitera en su solicitud y aclara que:

“- Realmente lo que tengo activado a desde noviembre de 2023 es el servicio de [REDACTED] no el [REDACTED] que era el servicio anterior.

- La factura con fecha 27/04/23 se corresponde a una reclamación previa a [REDACTED] (número [REDACTED]). No tiene nada que ver con esta reclamación: ES UNA FACTURA PREVIA (6 meses).

- El saldo disponible actualmente en el [REDACTED] ha sido generado durante el año 2024.

De nuevo no tiene nada que ver con esta reclamación: ESTE SE HA GENERADO POSTERIORMENTE, DURANTE 2024.

Comunidad de Madrid

Ninguno de estos argumentos responde, ni tiene que ver con lo reclamado”.

La parte reclamada presenta escrito de 04/02/2025 en el que se reiteran en sus manifestaciones anteriores y aclaran que:

“El tiempo posterior hasta la nueva contratación, D. [REDACTED] no generó los suficientes excedentes como para generar descuentos. Sobre el EW, el otro producto contratado, se consumió todo el lote, por lo que cuando se realizó la nueva contratación no consta ningún kW acumulado. Por ello, les reiteramos que, la facturación emitida a D. [REDACTED] ha sido correcta y no consta pendiente de añadir el importe que indica en su reclamación D. [REDACTED] a su saldo del [REDACTED]

La parte reclamante presenta escrito de 07/02/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y aclara que:

“- Efectivamente tengo activo el servicio [REDACTED] y me están aplicando correctamente de momento el servicio.

- El 27/04/2023 se regularizó 251,70€ como consecuencia de una reclamación previa que no tiene nada que ver con lo reclamado.

Esto se produce seis meses antes del hecho reclamado.

Lo que se reclama es un saldo generado y acumulado a posteriori a esa fecha, saldo que se perdió al realizar Iberdrola (de manera unilateral por su parte) un cambio de contrato a otro el 2/11/23, a pesar que se me aseguró que se iba a conservar en el nuevo producto al disponer de productos similares. Solicitud: Recuperar el saldo de 1223kWh acumulado en el anterior producto [REDACTED] tal como me indicaron por teléfono, y reconocen en la respuesta a la primera reclamación en la que se indica literalmente que "el saldo acumulado es conservado, siempre y cuando no transcurran más de 45 días desde la baja de [REDACTED] hasta su nueva activación". Estos plazos se cumplen entre un contrato y otro se cumplen”.

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 reclamante presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 19/05/2025 en el que manifiesta que:

“- El pasado 3 de Marzo recibí por parte de Iberdrola un ingreso de 423.10€. En la factura correspondiente considerada como "extraordinaria", y únicamente se indica como "indemnización excedentes". - No tengo por parte de [REDACTED] ninguna notificación de resolución de la reclamación, ni un desglose indicando a qué se corresponde este ingreso. - No tengo ninguna otra causa pendiente que pudiera justificar ese ingreso, por lo que entiendo que el importe sería el importe reclamado más intereses. Solicitud: Aclaración por parte de Iberdrola del ingreso realizado, y el cierre de esta reclamación, entendiendo que el ingreso corresponde a lo reclamado”.

Aporta factura de fecha 03.03.2025, por importe de -423,10 €, concepto “indemnización de excedentes”.

La parte reclamada presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 26/05/2025 en el que manifiesta que:

“Tal y como se indicó en el escrito de fecha 05/03/2025, tras analizar y valorar las alegaciones presentadas por D. [REDACTED], se procedió a emitir una factura a su favor de importe 423,10 €, realizando el abono correspondiente en su cuenta habitual de pago”. Se aporta factura emitida.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**,

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo entre las partes puesto que la empresa reclamada ha aceptado las pretensiones del reclamante y ha procedido a devolver un importe de 423,10 € al reclamante, en concepto de indemnización de excedentes, dando el reclamante por solucionada la controversia al haber recuperado el saldo pendiente de 1223kWh del anterior [REDACTED]

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 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, 30 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]