



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11613.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 10 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

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

Este órgano 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 30/08/2024 que se puede resumir en la disconformidad del reclamante con la deuda que le reclama [REDACTED] puesto que ésta no está respetando las condiciones del contrato de suministro de electricidad realizado el 20/12/2022 telefónicamente, en el que se establecía como forma de pago una cuota fija mensual y, sólo si se superaba el consumo del año anterior, debía abonar el consumo que excediese de esa cifra.

Solicitud:

"Reconocimiento del contrato de suministro de electricidad que suscribí telefónicamente el 20 de diciembre de 2022 con un comercial de [REDACTED] en el que figuran las condiciones de prestación del servicio acordadas para 2023 y que la empresa no reconoce.

Reajuste de la deuda reclamada a las condiciones estipuladas en dicho contrato, que se traduce básicamente en la reducción considerable del importe de la regularización solicitada.

Justificación formal, en un documento acreditativo de la entidad, del importe de la deuda que se reclama con indicación del modo de cálculo de la misma y diferenciando los distintos conceptos de la misma.

Reconocimiento documental de que no debo las facturas de agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2023 que se me reclaman, dado que, como se ha indicado, las citadas facturas nunca se pasaron al cobro y tenían un mero carácter informativo como varias otras que se elaboraron a lo largo de la vigencia del contrato, y que por tener ese mismo carácter, obviamente no se han reclamado.

Reconocimiento por parte de Iberdrola de que en ningún momento he tenido la condición de moroso, a pesar de que dicha empresa me incluyó en el registro ASNEF y que el hecho de no abonar la deuda en litigio se debe únicamente a su negativa a justificar la misma y a aportar la documentación acreditativa al respecto.

Reparación por los daños causados a mi honor y a mi dignidad al solicitar mi inclusión en el registro ASNEF y llevarse a cabo dicha inscripción."

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

El reclamante aporta:

- Escrito de [REDACTED] de regularización de cuota fija de electricidad, de 29.11.2023:
 - o Pagos 330€-Facturación 484,55€-Saldo a pagar 154,55€
 - o La liquidación de este pago se realizaría el 05.12.2023
 - o Para ajustar la cuota al gasto, le comunican la actualización de la cuota, pasando de ser de 33€ a 52€. Cuota de enero de 2024 a junio de 2024. Próxima revisión 05.06.2024.

- Tabla de pagos y facturación: (tabla 1)

PAGOS		FACTURACIÓN	
MES	IMPORTE	FECHA FACTURA	IMPORTE
FEBRERO 2023	33€	25.01.2023	24,28
MARZO 2023	33€	24.02.2023	41,35€
ABRIL 2023	33€	28.03.2023	38,26€
MAYO 2023	33€	25.04.2023	41,07€
JUNIO 2023	33€	26.05.2023	56,94€
JULIO 2023	33€	26.06.2023	53,29€
AGOSTO 2023	33€	26.07.2023	52,33€
SEPTIEMBRE 2023	33€	28.08.2023	51,61€
OCTUBRE 2023	33€	26.09.2023	39,21€
NOVIEMBRE 2023	33€	26.10.2023	45,50€
		27.11.2023	40,71€
TOTAL	330€	TOTAL	484,55€
TOTAL A PAGAR			154,55€

- Correo electrónico del reclamante al SAC de [REDACTED] de 12.12.2023 en el que presenta reclamación en base a que el comercial que le realizó el contrato le informó que el contrato era "de doce meses de duración pagando una cuota fija mensual de 33€, siempre que, al finalizar el contrato, no se superase el consumo del año pasado, que fue de 2900kWh; en caso de superarse esa cifra de consumo, se facturaría el exceso de consumo a razón de 0,16€/kWh, precio que en julio se bajó a 0,13kWh".
- Correo electrónico de [REDACTED] al reclamante de fecha 13.12.2023 en la que manifiestan que "la cuota fija es un método de pago en el que usted elige el importe de la cuota mensual y el día del cobro de la misma, pero usted continúa recibiendo sus facturas reales a modo informativo. A los 6 meses de la activación de la cuota, se realiza la revisión semestral, la cual sirve para ajustar el importe de su cuota fija lo máximo posible al coste real de sus facturas, para que así, cuando a los 12 meses desde la activación se realice la correspondiente regularización, haya la menor diferencia posible. A los 12 meses, cuando se realiza la regularización, se suman los importes de todas sus cuotas mensuales y el del total de los importes de las facturas emitidas en dicho periodo, y en caso de que la diferencia sea a su favor, la cuota del mes 12 no se pasa al cobro y el saldo restante se abona en su cuenta bancaria, si por el contrario, como es su caso, el saldo es a favor de Iberdrola, la diferencia de importes se le factura al cliente. Por este motivo, el importe de la cuota se ha modificado al alza, para evitar así que a la regularización del próximo año, haya el menor importe posible, no obstante, el importe de la cuota lo puede modificar desde su área de clientes...".
- Correo electrónico del reclamante al SAC de [REDACTED] de fecha 14.12.2023 en el que manifiesta su desacuerdo con la respuesta y se siente "víctima de un engaño" puesto que el comercial no le informó de que la cuota fija funcionaba como indican, por lo que les solicitaba que localizaran la llamada en la que le informaron y se realizó la contratación para comprobar la información facilitada por el comercial.
- Contestación de [REDACTED] de fecha 08.01.2024 en la que informan de las "condiciones de pago mediante cuota fija mensual incluidas en su contrato":
 - o Mensualmente se cargará en la cuenta del cliente la cuota fija mensual vigente.
 - o Además, [REDACTED] "emitirá la correspondiente factura de suministro que incluirá el



Comunidad de Madrid

precio de la energía consumida y de los servicios y otros conceptos que sean de aplicación, con la periodicidad indicada en el contrato. El importe de dicha factura tendrá carácter informativo y será considerado cuando se proceda a la regularización de los pagos con el importe total de la facturación”.

- Que la cuota fija de pago se revisará cada seis meses para adecuarlo al consumo del usuario.
- Que anualmente se procederá a la regularización de los pagos efectuados con el importe de las facturas emitidas. “Para ello, en la cuota correspondiente al mes 12º desde su entrada en vigor o desde la anterior regularización [REDACTED] procederá a indicar el saldo resultante”.
- Si el pago resultante supera al facturado, no se cargará la cuota fija del mes 12º y se abonaría al cliente la diferencia salvo que “no hubiera lectura real durante los últimos 90 días”, que se compensaría en la siguiente regularización.
- Si el importe facturado supera a lo pagado y la diferencia es superior al 150% de la cuota fija mensual, “la diferencia menos la cuota fija del mes doce, será cargada adicionalmente a la cuota fija mensual en la cuenta bancaria del cliente de forma fraccionada en 12 mensualidades desde el mes 12º, salvo que se indique un cargo único. Si no supera en un 150% a la cuota fija mensual, se procederá a su cargo directamente como cuota fija del mes 12º”.
- Correo electrónico del reclamante al SAC de [REDACTED] de fecha 27.01.2024 en el que el reclamante se reitera en sus manifestaciones, recalcando que la información facilitada por el comercial no se corresponde con lo que indica la reclamada y solicita la grabación de la conversación.
- Correo electrónico del reclamante al SAC de [REDACTED] de fecha 27.01.2024, como continuación del anterior en el que pone de manifiesto dos irregularidades:
 - Que [REDACTED] no le realizó la revisión de la cuota a los seis meses, lo que le hubiera permitido constatar que el contrato no se correspondía con lo acordado telefónicamente.
 - Que la diferencia entre lo pagado y lo facturado era superior al 150% y, en lugar de fraccionárselo en 12 mensualidades, se lo pasaron en un pago único.
- Correo electrónico de [REDACTED] al reclamante de fecha 28.01.2024 del que se puede extraer que:
 - En relación a la revisión de la cuota fija a los seis meses, la cuota puede fijarse con el mismo importe sin variación.
 - Cuando la diferencia entre lo pagado y lo facturado supera el 150%, se puede fraccionar en 12 mensualidades siempre y cuando se tenga seleccionado el prorrateo en la contratación de su cuota fija, “en su caso, la modalidad seleccionada era como cargo único”.
 - Se le ofrece la posibilidad de un plan de pagos: una primera cuota de 69,28€ y el resto en 6 cuotas de 23,09€.
 - Le remiten a cualquier punto de Iberdrola para escuchar la grabación de voz de la verificación de su contratación.
- Correo electrónico del reclamante al SAC de [REDACTED] de fecha 01.02.2024, de la que se puede extraer que:
 - En una oficina de [REDACTED] le han informado que la grabación de la conversación con el comercial que le informaba de la tarifa no la tienen.
 - Existe grabación de verificación del contrato acordado de fecha 21.12.2022, en la que “no se reproducen los términos del contrato”, por lo que insiste en su solicitud de la grabación de la conversación con el comercial.
 - Su disposición al pago de la deuda siempre que se le facilite una relación pormenorizada de la deuda “explicando cada uno de los conceptos”. Aporta un pantallazo de [REDACTED] donde se le indica que la deuda es de 206,55€, haciendo referencia a facturas de agosto/23 a enero/24., de las que él indica que ha pagado las correspondientes cuotas de 33€.



Comunidad de Madrid

- Manifiesta que sólo hay dos facturas que no ha pagado, la de la regularización de 154,55€ y otra de 52€ por la nueva cuota fija no solicitada.
- Solicita aclaración sobre la última factura de 7,39€ y que reconozcan que la factura de 13,72€ abonada el 15.01.2024 está pagada y no ha sido devuelta.
- Sólo entonces aceptaría pagar la deuda y en los siete meses ofrecidos de fraccionamiento.
- Pantallazo de iberdrola de 01.02.2024: deuda 206,55€: (tabla 2)

Fecha de emisión	Fecha límite de pago	Estado	Importe a pagar
28/08/2023	18/09/2023	Impagada	29,13€
26/09/2023	16/10/2023	Impagada	39,21€
26/10/2023	15/11/2023	Impagada	45,50€
27/11/2023	18/12/2023	Impagada	40,71€
27/12/2023	16/01/2024	Impagada	44,61€
05/01/2023	25/01/2024	Impagada	7,39€
TOTAL pendiente de pago			206,55€

- El reclamante aporta correos electrónicos dirigidos al SAC de [REDACTED] de fecha 12.02.2024, 06.03.2024, 13.04.2024, 18/05/2024, 24/05/2024, 17.06.2024, 26.08/2024 en los que se reitera en sus manifestaciones anteriores, añadiendo que se le ha incluido en un fichero de solvencia patrimonial, ASNEF.
- Contestación de [REDACTED] de fecha 27.02.2024 en la que manifiesta que "... en las condiciones del contrato de cuota fija se especifica que la baja del contrato, implica la rescisión de la modalidad de la cuota fija mensual, con la consiguiente regularización en el momento de la baja. Dicha regularización tiene como resultado un saldo positivo de 7,39€ que se ha cargado en su cuenta de pago habitual... tras la regularización de la cuota fija, se pasó al cobro la devolución de una cuota que estaba incluida en el cálculo de la regularización de 52€ y 154,55€... el día 21.12.2022 se contactó telefónicamente con usted indicándole que se procedía a realizar la contratación de esta modalidad de pago mediante el consentimiento verbal grabado establecido en la legislación vigente..."
- Contestación de [REDACTED] de fecha 20.03.2024 en la que se reitera en las manifestaciones de la contestación del 27.02.2024, añadiendo que a partir de la baja del contrato de cuota fija "la facturación se realizará de la forma habitual, por lo que deberá abonar el importe de las facturas que se le emitan, incluyendo la siguiente factura de 13,72€ no tenida en cuenta en la regularización de la cuota fija anulada".
- Escrito de ASNEF-EQUIFAX de 21.05.2024 en el que se le comunica al reclamante que la mercantil reclamada ha solicitado el alta en el fichero de los datos del reclamante por una deuda de 199,16€.
- Escrito del reclamante al fichero ASNEF-EQUIFAX de 14.06.2024 exponiendo su malestar por la inclusión en el fichero y exponiendo los hechos de su controversia con la mercantil reclamada, solicitando la cancelación de sus datos.
- Escrito de ASNEF-EQUIFAX de 28.06.2024 al reclamante, manifestando que la mercantil reclamada le ha "confirmado la existencia de la deuda y por tanto la permanencia de los datos en el fichero", por lo que no proceden a la supresión de los datos.
- Correo electrónico de [REDACTED] al reclamante de fecha 08.02.2024 en el que reclaman el importe de 206,55€
- Pantallazo movimientos bancarios del reclamante: (tabla 3)

Fecha	Emisor	Concepto	Estado	Importe
15/01/2024	[REDACTED]		Pagado	13,72€
05/01/2024			Devuelto	52,00€
05/12/2023			Devuelto	154,55€



Comunidad de Madrid

05/11/2023		Pagado	33,00€
05/10/2023		Pagado	33,00€
05/09/2023		Pagado	33,00€
05/08/2023		Pagado	33,00€
05/07/2023		Pagado	33,00€
05/06/2023		Pagado	33,00€
05/05/2023		Pagado	33,00€
05/04/2023		Pagado	33,00€
06/03/2023		Pagado	33,00€
06/02/2023		Pagado	33,00€

La empresa reclamada presenta escrito de 29/10/2024 en el que se reitera en las manifestaciones hechas en las contestaciones remitidas al reclamante, a destacar:

- El reclamante presentó reclamaciones con fecha 02.01.2024, 13.02.2024 y 08.03.2024 por discrepancias con la modalidad de pago de cuota fija.
- Adjuntan contestaciones de fecha 08.01.2024, 27.02.2024 y 20.03.2024 ya indicadas anteriormente.
- La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) les trasladó también las reclamaciones presentadas por el reclamante.
- Adjunta contestación enviada de [REDACTED] a la OCU de fecha 30.04.2024 en el que se reiteran en las manifestaciones hechas en las contestaciones remitidas al reclamante.
- Detallan las condiciones de pago del reclamante mediante cuota fija mensual, ya mencionadas anteriormente.
- Adjuntan copia del contrato firmado por el reclamante de fecha 20.12.2022, de suministro de electricidad, Plan Estable, término de energía 0,207536 €/kWh. Establece las condiciones de pago mediante cuota fija mensual por importe de 33€, donde figuran las condiciones que regulan este modo de pago, ya indicadas anteriormente en las contestaciones de la mercantil reclamada. El contrato aparece firmado, aparentemente, por el reclamante.
- Las grabaciones de la conversación con el comercial se realizan de manera aleatoria, no disponiendo de la misma.
- Recalcan que la primera factura se emite el 25.01.2023, donde "se indicaba la modalidad de pago contratada, se informaba que se cargaba la cuota acordada y que el importe de la factura era a efectos informativos, teniéndose en cuenta para la próxima regularización".
- Se podía consultar el saldo de la cuota fina en el área de clientes de la app de la mercantil reclamada, "información que se incluye en todas las facturas".
- El 29.11.2023 se procede a la regularización, resultando como importe a pagar 154,55€, considerando correctos los cálculos realizados.
- Aportan el cuadro de regularización ya aportado (tabla 1).
- Se modifica la cuota fija a 52€ para ajustarlo a su consumo.
- El contrato de electricidad causó baja en la mercantil reclamada el 29.12.2023, por lo que se procede a regularizar dando un saldo a favor del reclamante de 7,39€, que se abona al reclamante el 03.01.2024.
- A partir de la rescisión, la facturación se realiza de la forma habitual emitiéndose factura de 05.01.2024 por importe de 13,72€.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- El 10.01.2024 el reclamante devuelve la cuota de 52€: aportan movimientos de devolución de dos importes, 44,61€ y 7,39€.
- El 24.01.2024 el reclamante devuelve la regularización de la cuota fija por importe de 154,55€.
- La deuda actual del reclamante es de 206,55€ correspondiente a la cuota de regularización, 154,55€, y a la cuota fija de 52€.
- Ofrecen al reclamante un plan de pagos en varias mensualidades y sin intereses para el pago de la deuda.
- Aportan escrito de [REDACTED] de fecha 29.11.2023 en el que se regulariza la cuota fija de electricidad, dando un importe a pagar de 154,55€, ya indicado anteriormente.
- Aportan factura emitida por [REDACTED] de fecha 25.01.2023, periodo de facturación 04.01.2023-22.01.2023, por importe de 24,28€, kWh consumidos 85, cuota fija a pagar día 5 de cada mes de 33€, informando de la modalidad de pago cuota fija.
- Aportan escrito de [REDACTED] de fecha 03.01.2024 en el que se informa de que "Hemos procedido a desactivar su Cuota Fija de electricidad", calculando la diferencia entre los importes pagados y facturados: pagos 52€-facturación 44,61€= saldo a devolver 7,39€.

El reclamante presenta escrito de 13/11/2024 en el que manifiesta su desacuerdo con la contestación de la mercantil reclamada y "mantengo la solicitud de arbitraje inicial en todos sus extremos", reiterándose en sus manifestaciones anteriores y solicitando "el abono de una cantidad simbólica de 1.000€ como pequeña compensación por los perjuicios causados al exponerme al escarnio público en un fichero de morosos".

Considera fundamental que se aporte la grabación con el comercial puesto que le informó de unas condiciones distintas de las que aparecen en el contrato: "33€ siempre que al finalizar el contrato no se superase el consumo del año anterior, que fue de 1900 kWh, en caso de que al finalizar el contrato se superase esa cifra de consumo, se facturaría el exceso de consumo a razón de 0,16€/kWh, pero que a partir de julio se bajó a 0,13€/kWh. El consumo final que, según Iberdrola, se ha producido en el periodo al que aplican la regularización es de 1904,13 kWh, sólo 4,15 kWh más que el año anterior, por lo que lo que corresponde facturar como importe de la regularización es el precio de esos 4,13 kWh (...) Si cuando [REDACTED] puso en contacto conmigo el 20 de noviembre de 2022 se me hubiera ofrecido un contrato en los términos que ahora sostiene Iberdrola, en ningún caso lo hubiera suscrito porque no tiene ningún sentido pagar una cuota fija cuyo único efecto es acumular un gasto considerable al final del año; es mucho más rentable y menos molesto ir pagando el consumo real mes a mes. Si yo lo acepté en su momento es porque se me aseguró que sólo tendría que pagar una cantidad adicional a lo abonado durante el contrato por cuenta fija si se superaba el consumo del año anterior, lo que me pareció en principio ventajoso porque, efectivamente, al finalizar el ejercicio apenas he superado dicho consumo".

Considera que [REDACTED] ha incurrido en responsabilidades por haber incluido sus datos en un fichero de solvencia patrimonial sin haber dado respuesta a sus reclamaciones y estando predispuesto al pago de la deuda reclamada pese a no estar de acuerdo con la misma, condicionado a la remisión "de un único documento debidamente formalizado con el importe total de la misma y su desglose".

Insiste en que la cuantía reclamada que [REDACTED] indica de seis facturas impagadas es incorrecta, puesto que cuatro de ellas corresponde a la cuota fija mensual que están pagadas.

Rechaza el pago de la nueva cuota de 52€ puesto que dieron por sentado que quería mantener "el contrato fraudulento del periodo anterior a pesar de haber mantenido por escrito y telefónicamente mi decisión de no hacerlo de ningún modo". "Estaría dispuesto a pagar esa cantidad si se me acredita que corresponde al consumo del periodo posterior a la regularización y



Comunidad de Madrid

anterior a la finalización de este...”

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

El reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 01.03.2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

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 **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante puesto que la mercantil reclamada acredita que se le ha facturado conforme al contrato aceptado y firmado por éste, que informa claramente de las condiciones de la modalidad de pago por cuota fija: forma de regularización (diferencia entre pagos efectuados e importe de las facturas emitidas) modificación de la cuota de pago fija, precio del kWh aceptado, etc... Las regularizaciones y cargos realizados son correctos, por lo que el reclamante deberá proceder al pago de los **206,55€** pendientes, según el plan de pagos ofrecido por la mercantil reclamada, en un primer pago de 69,28€ y en seis plazos de 22,88€. La mercantil reclamada deberá proceder a excluir de los ficheros de solvencia patrimonial en los que haya incluido al reclamante una vez que haya procedido al pago.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 10 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]