



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11878.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 02 de julio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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 no le aplican la totalidad de la promoción del mes gratis del 2023 y tampoco le ha deducido en ninguna factura la aplicación del reto superado de 22,74 € comunicado por e-mail del 28/092023.

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: "1º Que me devuelvan la parte que falta del mes gratis 2023; 2º Me apliquen el reto superado".

En su escrito de fecha 7 de julio de 2025 refiere: "Considero resueltas mis reclamaciones".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando En su escrito de 14 de octubre de 2024 refiere: Como contestación a su reclamación de referencia arriba informada, por la presente les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por D. [REDACTED]. Cabe señalar 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, comprobamos que, debido a una incidencia en nuestros sistemas de gestión, tal y como indica el reclamante, no se aplicó el abono por importe de 22,74€ en concepto de "RETOSUPERADO".

Una vez subsanada, se han hecho las gestiones necesarias para que dicho descuento aparezca en la próxima factura.

En cuanto a la promoción del mes gratis de su tarifa única, comprobamos que ésta se aplica en las facturas P24SSN000031168 y P24SSN000119460, que adjuntamos.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

En su escrito de 21 de noviembre de 2024 refiere: Como continuación a nuestro escrito anterior, les informamos que han finalizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por [REDACTED]

De acuerdo a lo anterior, se ha gestionado un abono por importe de 47,74€ quedando así regularizada la parte de la promoción que había quedado pendiente.

Dicha cantidad, se verá reflejada, en los próximos días, en la cuenta asociada al contrato con [REDACTED]

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]

[HTML](#).

En sus escritos de 06 de febrero de 2025 refiere: Como continuación a las alegaciones presentadas por [REDACTED] les informamos que han finalizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventarlas.

De acuerdo a lo anterior, se ha trasladado la reclamación al departamento correspondiente que nos indica que, debido a una incidencia en nuestros sistemas de gestión no se aplicó el abono reclamado.

Una vez subsanada, nos comunican que dicho abono se verá reflejado en la próxima factura del cliente.

Para [REDACTED], lo más importante es poder ofrecer el servicio que merecen los clientes y que sigan confiando en esta compañía por lo que rogamos trasladen nuestras más sinceras disculpas al reclamante por los inconvenientes que se le hayan podido ocasionar.

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]

En su escrito de 10 de marzo 2025 refiere: "Como contestación a su escrito mediante el cual nos comunican la Composición del Órgano Arbitral y nos informan que la Audiencia para resolución de expediente número **21 - ARBC - 11878.8/2024** se realizará el próximo 12/05/2025, les informamos que quedamos a la espera del resultado de la misma.

Respecto a lo indicado por el cliente sobre la no aplicación de la promoción del mes gratis, comprobamos que, el 21/11/2024 ya se indicó a este organismo que se había realizado un abono por la cantidad reclamada, 47,74€ quedando así regularizada la parte de la promoción que había quedado pendiente.

En cuanto a la no aplicación de la promoción "Reto Superado", como también se indicó a este organismo en comunicación del 06/02/2025, fue debida a una incidencia en nuestros sistemas de gestión.

No obstante, una vez subsanada, dicho abono se verá reflejado en la próxima factura de ciclo del cliente.

Por tanto, tras analizar las gestiones realizadas, nos reiteramos en las comunicaciones anteriores, que adjuntamos.

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



Comunidad de Madrid

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]

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta el último escrito de la reclamante en que manifiesta la resolución del procedimiento, se recogen dichas manifestaciones en este LAUDO CONCILIATORIO.

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.

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.