



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11953.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 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: La reclamante refiere que habiendo contratado la tarifa online 3 periodos vía online, la información presentada en la web a la hora de la contratación es una, y a la hora que me envían el contrato es otra diferente y perjudicial para mí. Datos mostrados durante la contratación: PRECIOS SIN IMPUESTOS Término de Potencia Punta: 30,000000 €/kW y año Término de Potencia Valle: 5,000000 €/kW y año Término de Energía Punta: 0,153471 €/kWh Término de Energía Llano: 0,106146 €/kWh Término de Energía Valle: 0,075660 €/kWh Datos en el contrato enviado y aplicados en las facturas: PRECIOS SIN IMPUESTOS Término de Potencia Punta: 30,000000 €/kW y año Término de Potencia Valle: 5,000000 €/kW y año Término de Energía Punta: 0,160971 €/kWh Término de Energía Llano: 0,113646 €/kWh Término de Energía Valle: 0,083660 €/kWh

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: "Que me apliquen los precios indicados a la hora de contratación. Los precios que cambian son los precios de Kwh para cada uno de los 3 periodos"

En su escrito de 13 de noviembre 2024: solicita: Tal y como se muestra en el video de m contratación anexo en la demanda inicial, los precios indicados en el contrato que [REDACTED] me manda nada más contratar, no coinciden con los mostrados en el chatbot de la contratación. Es posible que [REDACTED] actualizara los precios, pero no actualizó la parte del chatbot mediante la cual yo contraté. Durante unos días después de la contratación estuve conectandome al chatbot y seguía indicando los precios a los que yo había contratado (no a los que ellos indican en mi factura). Pasados 3 o 5 días ya si que actualizaron los precios en el chatbot y mostraba los nuevos precios, pero a la hora de hacer mi contratación, tal y como se ve en el video no hay ninguna duda de los precios mostrados. En el video se puede ver la fecha del ordenador que coincide exactamente con la hora y fecha de la contratación realizada. Solicita Solicito que se me apliquen en mi contrato los precios mostrados en el chatbot de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

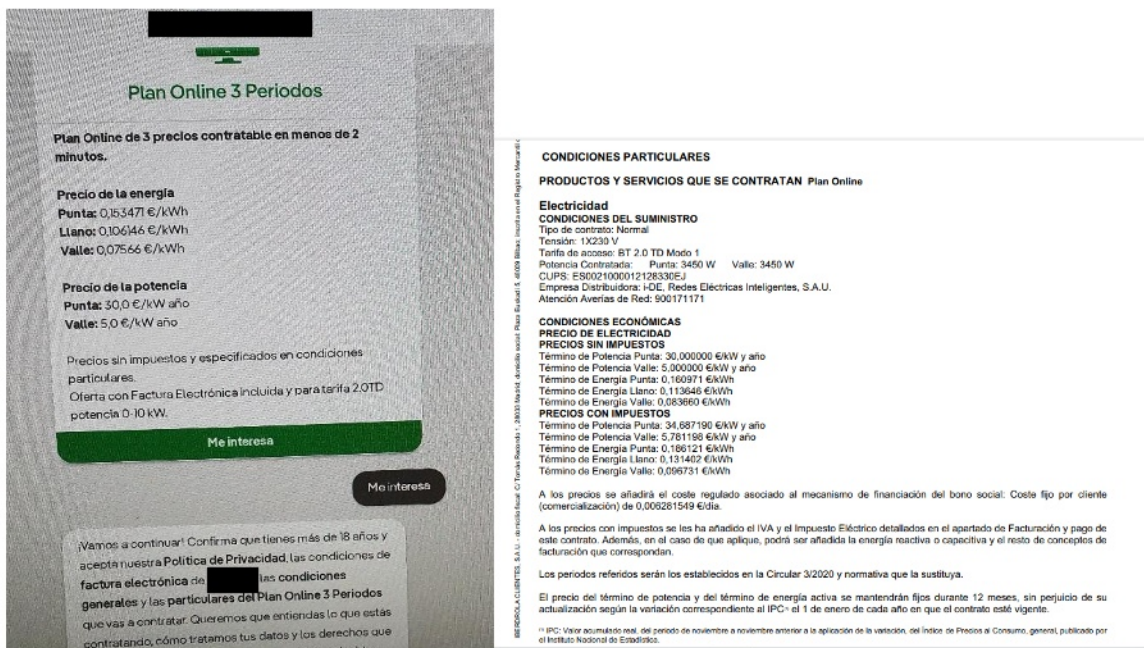
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

contratación. Según el video adjuntado se puede observar que esa es la información que se me muestra para contratar. Me muestra unos precios, y al indicar que me interesa se inicia la contratación, sin mostrar otros precios en ningún momento. Es por ello que se deben aplicar dichos precios.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 28 octubre de 2024 refiere: En contestación a su escrito con fecha 17/10/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por [REDACTED] en el suministro eléctrico ubicado en TRAV. GUADARRAMA, 3, BAJO, LC3 28670- VILLAVICIOSA DE ODON - MADRID, les informamos de lo siguiente. Hemos procedido a revisar la documentación de que disponemos y, de acuerdo con la misma, la contratación se ha realizado de forma correcta a través de la Web de clientes de Iberdrola, tal y como se detalla a continuación: Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida. Adjuntamos copia del contrato de [REDACTED] para que les sirva a los efectos oportunos. 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, queda acreditado que lo ofertado en la página web antes de la contratación no coincide con las puestas en el contrato.



Plan Online 3 Periodos

Plan Online de 3 precios contratable en menos de 2 minutos.

Precio de la energía
Punta: 0,35471 €/kWh
Llano: 0,106146 €/kWh
Valle: 0,07566 €/kWh

Precio de la potencia
Punta: 30,0 €/kW año
Valle: 5,0 €/kW año

Precios sin impuestos y especificados en condiciones particulares.
Oferta con Factura Electrónica incluida y para tarifa 2.0TD potencia 0-10 kW.

Me interesa

Me interesa

Vamos a continuar! Confirma que tienes más de 18 años y acepta nuestra Política de Privacidad, las condiciones de factura electrónica de [REDACTED] las condiciones generales y las particulares del Plan Online 3 Periodos que vas a contratar. Queremos que entiendas lo que estás contratando, cómo tratamos tus datos y los derechos que...

CONDICIONES PARTICULARES

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE CONTRATAN Plan Online

Electricidad
CONDICIONES DEL SUMINISTRO
Tipo de contrato: Normal
Tensión: 1X230 V
Tarifa de acceso: BT 2.0 TD Modo 1
Potencia Contratada: Punta: 3450 W Valle: 3450 W
CUPS: ES0021000012128330EJ
Empresa Distribuidora: IOE, Redes Eléctricas Inteligentes, S.A.U.
Atención Averías de Red: 906171171

CONDICIONES ECONÓMICAS
PRECIO DE ELECTRICIDAD
PRECIOS SIN IMPUESTOS
Término de Potencia Punta: 30,000000 €/kW y año
Término de Potencia Valle: 5,000000 €/kW y año
Término de Energía Punta: 0,160971 €/kWh
Término de Energía Llano: 0,113646 €/kWh
Término de Energía Valle: 0,083660 €/kWh
PRECIOS CON IMPUESTOS
Término de Potencia Punta: 34,687190 €/kW y año
Término de Potencia Valle: 5,781199 €/kW y año
Término de Energía Punta: 0,186121 €/kWh
Término de Energía Llano: 0,131402 €/kWh
Término de Energía Valle: 0,096731 €/kWh

A los precios se añadirá el coste regulado asociado al mecanismo de financiación del bono social: Coste fijo por cliente (comercialización) de 0,005281549 €/día

A los precios con impuestos se les ha añadido el IVA y el Impuesto Eléctrico detallados en el apartado de Facturación y pago de este contrato. Además, en el caso de que aplique, podrá ser añadida la energía reactiva o capacitiva y el resto de conceptos de facturación que correspondan.

Los periodos referidos serán los establecidos en la Circular 3/2020 y normativa que la sustituya.

El precio del término de potencia y del término de energía activa se mantendrán fijos durante 12 meses, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente al IPC¹⁾ el 1 de enero de cada año en que el contrato esté vigente.

¹⁾ IPC: Valor acumulado real, del periodo de noviembre a noviembre anterior a la aplicación de la variación, del Índice de Precios al Consumo, general, publicado por el Instituto Nacional de Estadística.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, no quedando acreditado por la mercantil que la diferencia de lo facturado a lo ofertado en la página web antes de la contratación, se deba a un error u otra circunstancia, y por ello se debe remitir un nuevo contrato con los importes ofertando en su página web al tiempo de la contratación y rectificar las facturas emitidas a fecha actual con los importes ofertados.



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 24 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo [Redacted Signature]