

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13962.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 07 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL 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 los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En escrito de solicitud de arbitraje de 17.10.24

"En el mes de Mayo de 2024, realicé un cambio de distribuidora de luz en mi domicilio (desde [REDACTED]) a [REDACTED] atraído por una oferta en la que se me indicó que el precio de KWh se me quedaría en 0,0877 EUR. Realicé los trámites pertinentes para realizar la contratación y se llevó a cabo.

En la emisión de la primera factura me encuentro con que el precio del KWh no se acerca a lo ofertado en llamada y supuestamente contratado (siendo este de 0,100817 EUR), llamo para reclamar el precio incorrecto y se abre una reclamación a día de 5 de junio de 2024. Tras el tiempo de resolución legislado de un máximo de 15 días laborables me vuelvo a poner en contacto para recibir actualizaciones acerca de mi reclamación y me dicen que sigue en curso.

Sigo esperando a la resolución, con distintos intentos de contacto y ninguna solución más que una respuesta estándar de "Dejamos una nota en la reclamación". Hasta que en agosto de 2024 con la emisión de una nueva factura aparece un precio distinto del KWh (0,093598 EUR), el cual siguen sin ser el que se me ofertó en inicio. Llamo nuevamente para recibir información al respecto y me dicen que mi reclamación está en los últimos pasos para ser resuelta, que en una o dos semanas ya estará.

Llega septiembre y sigo sin respuesta, y para mayor sorpresa, se me dejan de emitir facturas por mi servicio de luz, hecho que también se repite este mes de octubre, con lo que a día de hoy no se me han emitido dos facturas seguidas, generando un saldo negativo en mi contra, y no teniendo la opción de regularizarlo por mi cuenta de ninguna forma. Y al llamar para pedir aclaraciones al respecto no me dan mayor información que llegado el momento puedo "hacer un acuerdo de pago".

Comunidad de Madrid

Casi ya finalizando el mes de octubre, sigo con la reclamación sin solución desde junio y no parece que vaya a solucionarse a la brevedad por parte de ellos, faltando así a mis derechos como consumidor”.

SOLICITA:

- La compensación de lo cobrado en exceso en las facturas mal emitidas (con precio erróneo y más alto del que se me ofertó por parte del área comercial al momento de hacer la contratación).
- Aplicación del precio correcto (ofertado desde el inicio: 0,0877 EUR/KWh) para lo restante del año natural 2024, y su aplicación con un periodo mínimo de 1 año a contar desde el 1 de enero de 2025, esto es que dada la demora y falta de solución dicho precio se respete durante todo 2025, sin perjuicio de poder cambiar de distribuidora en cualquier momento y que ello no implique algún tipo de penalización hacia mi persona.
- Disculpas oficiales por escrito, así como un documento oficial donde se especifiquen las condiciones aplicadas a detalle (precio y descuentos), así como las compensaciones a percibir a este respecto.
- Compensación económica equivalente a tres (3) meses de suministro dada la demora y molestias ocasionadas a lo largo de todo este proceso.

2º) En escrito de 21.10.24, el consumidor manifiesta la no aplicación de los descuentos correspondientes al servicio de factura electrónica, el descuento añadido del servicio de mantenimiento y el de permanencia.

3º) En escrito de 10.12.24, el consumidor indica que:

“El problema no es que la facturación haya sido o no correcta, que también, y sumado a esto que la emisión de las facturas no se está dando a tiempo por un problema a nivel interno de la propia [REDACTED]

El problema de raíz es que la oferta que se me dio a través de la vía telefónica comercial no fue respetada en ningún momento.

El precio que se me ofertó en contratación fue de alrededor de 0,08 €/kWh (con descuentos aplicados).

Como se puede comprobar a lo largo de todas las facturas emitidas, este precio nunca ha sido respetado, tampoco viéndose reflejados en los contratos todos los descuentos que se me prometieron.

Así mismo, en las modificaciones de contrato que prometían precios menores, esto no fue así (siendo que en cada modificación de contrato el precio ha sido superior al anterior). Carece de sentido acceder a un cambio de contrato con un precio superior al anterior.

Solicita por daños y perjuicios 2.000 €

Vuelve a reiterar que no se le aplican 3 de los 5 descuentos que le habían ofertado

“Recibo una llamada por parte del área comercial de [REDACTED] en la que se completa la información al respecto de la oferta, informándome de lo siguiente:

Precio base del término de energía: 0,144 € / kWh

Descuentos:

- 10% por zona geográfica (Comunidad de Madrid)
- 20% por contratación
- **5% por permanencia (12 meses)**
- **3% por servicio de mantenimiento contratado**
- **2% por servicio de factura electrónica**

Quedando el precio final en 0,0864 € / kWh. Se me envía la documentación pertinente para la firma y hallo que en el documento no figuran tres (3) de los cinco (5) descuentos ofertados, a saber: Permanencia, mantenimiento, y factura electrónica. Informo de ello al comercial y me notifica que dichos descuentos no aparecen ya que son aplicados por defecto en TODOS los contratos de [REDACTED] ya que no son “opcionales” (esta



Comunidad de Madrid

información ha sido confirmada con posterioridad en parte con todos los agentes de atención al cliente con los que he establecido comunicación). Es decir, que estos tres (3) descuentos que no figuraban en el documento igualmente serían aplicados dado que son descuentos que se aplican a todos los clientes.

En dicho escrito presenta el consumidor una actualización de sus pretensiones:

1. Corrección de mi contrato en vigor con [REDACTED] con la aplicación de TODOS los descuentos que debería tener de inicio (los señalados en la lista inicial), para tener el precio ofertado de inicio: 0,0864 € / kWh.

2. Documentación donde figure que dichas condiciones se respetan y aplican en su totalidad.

3. Reembolso del importe pagado en exceso a mi cuenta bancaria.

4. Ampliación de dichos descuentos, y por tanto del precio menor (0,0864 € / kWh), por un periodo no menor a 12 meses tras la resolución del reclamo por parte de la junta de arbitraje.

5. En caso no se pueda ampliar la aplicación del precio mencionado en el punto anterior, se me informe del periodo de validez de dicho precio, y se me dé la posibilidad de disolver mis contratos con [REDACTED] sin que esto suponga un perjuicio para mí, y sin que esto suponga el pago de una multa por mi parte. Actualmente, poseo según la última información recibida por [REDACTED] el contrato principal del servicio de suministro, y dos (2) contratos de servicios contratados con [REDACTED] (a saber: Mantenimiento aire completo y Protección 360 Plus). Ambos sujetos a permanencia y multas en caso de disolución temprana por parte del cliente. Por ello en este punto solicito que dichas multas no sean aplicadas a mi caso.

6. Compensación económica en concepto de daños y perjuicios hacia mi persona por un importe de 2000€. Por todo el tiempo transcurrido desde la reclamación original, los daños morales hacia mi persona por parte de los agentes de atención al cliente de [REDACTED] que me daban información falsa constantemente, e incluso llegando a cortar comunicaciones conmigo sin previo aviso, además de los tiempos de espera en llamada los cuales han llegado a superar los treinta (30) minutos. También por la incertidumbre económica causada por este respecto, y la pérdida constante de tiempo en mis repetidos intentos de hallar respuesta por parte de alguno de los canales de atención al cliente de [REDACTED]

7. Audiencia PRESENCIAL con la Junta de Arbitraje, donde esté presente un representante de [REDACTED]

Al respecto de la audiencia presencial solicitada, que en dicha audiencia [REDACTED] aporte TODAS las grabaciones de mis comunicaciones con ellos, para comprobar la información dada por los agentes.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

1º) En escrito de 2.12.24, la reclamada presenta alegaciones en las que manifiesta: Las modificaciones efectuadas en el contrato:

- Alta 10.05.24, Tarifa One Luz

Término de potencia Punta: 3,032638 €/kw y mes. Valle: 0,997404 €/kw y mes y

Término de energía: 0,144000 €/kwh.

Descuento 10%. Duración 24 meses

Descuento formidable: 20%. Duración 24 meses

- Modificación tras reclamación 24.06.24

Término de potencia Punta: 3,032638 €/kw y mes. Valle: 0,997404 €/kw y mes y

Término de energía: 0,144000 €/kwh.

Descuento 10%.

Descuento formidable: 20%.



Comunidad de Madrid

Descuento 5%. Duración 12 meses.

Permanencia 12 meses.

- Modificación de 29.07.24. Tarifa Libre [REDACTED]

Término de potencia Punta: 3,217617 €/kw y mes. Valle: 1,182383 €/kw y mes y

Término de energía: 0,135000 €/kwh.

Descuento 2%. Duración 12 meses

Descuento: 3%. Duración 12 meses

Entendemos conforme la facturación emitida, no procediendo su rectificación.

Estamos teniendo dificultades con la facturación de alguno de nuestros clientes como es el caso del contrato 130100113658, que se ha visto afectado por una incidencia que está impidiendo que el cliente reciba sus facturas con la periodicidad acostumbrada.

Con el fin de no demorar más la facturación, tal y como se ha informado en las tres últimas facturas de ciclo, éstas se han emitido en base a los consumos proporcionados por la compañía distribuidora, aplicando un descuento adicional del 5%.

Estas facturas serán sustituidas por unas definitivas en cuanto se subsane la incidencia referida.

Si las facturas definitivas fuesen inferiores, se devolvería el importe correspondiente. Y si, por el contrario, resultara a pagar, no se realizará ningún cargo por la diferencia.

2º) En escrito de alegaciones de 29.01.25, la reclamada recuerda las tarifas y descuentos de cada uno de los 3 contratos, mediante pantallazos de las condiciones económicas de cada contrato.

3º) En escrito de 4.03.25, la reclamada se reitera en las alegaciones presentadas anteriormente, e indica que el consumidor puede rescindir el contrato en cualquier momento y sin ningún coste, contratar otra tarifa de [REDACTED] o de cualquier otra compañía.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1º) Se aportan los contratos de 10.05.24 y de 29.07.24, con precios y descuentos coincidentes con los señalados en las alegaciones de la reclamada.

En el contrato de 10.05.24, en el apartado del Descuento Formidable, en que se indica un 20% de descuento, se indica que: Además, en caso de contratar o tener contratado el gas con [REDACTED] energía en la misma dirección, se activará un descuento adicional del 3% sobre el término energía durante 2 años. En caso de contratar a un servicio distinto de la energía con [REDACTED] en la misma dirección, se activará un descuento adicional del 3% sobre el término de energía durante 2 años.

En cuanto a la factura electrónica no se ofrece descuento por ello, sino que se indica: "Esta oferta requiere la contratación a través de la web o App de [REDACTED] tener factura electrónica, el pago domiciliado y que todas las gestiones se realicen a través de la web o App de [REDACTED] El incumplimiento de alguna de estas condiciones durante la vida del contrato podrá suponer la pérdida de los descuentos y ventajas de esta oferta".

En el contrato de 29.07.24, el descuento del 2% durante 12 meses va asociado a la factura electrónica. Y el descuento del 3% va asociado al contrato de mantenimiento.

2º) Se aportan las siguientes facturas:

Período		Consumo/precio	descuentos	Total
11.05.24	a	236,169 kWh x	D. Formidable	38,55
28.05.24		0,144000	34,01 Eur x -20% =	
		Eur/kWh= 34,01	-6,80	



Comunidad de Madrid

			D. promocional 34 Eur x -10 % = -3,40 Para TI: -10,00	
28.05.24 23.06.24	a	356,245 kWh x 0,144000 Eur/kWh = 51,30	D. Formidable 51,30 Eur x -20% = -10,26 D. promocional 51 Eur x -10 % = -5,13	72,02
23.06.24 24.06.24	a	16,260 kWh x 0,144000 Eur/kWh = 2,34	D.permanencia 2,34 Eur x -5% = - 0,12 D. Formidable 2,34 Eur x -20% = -0,47 € D.promocional 2 Eur x -10% = 0,23	3,00
24.06.24 29.07.24	a	647,874 kWh x 0,144000 Eur/kWh = 93,29	D.Promocional 93,29 Eur x -5 % = -4,66 D. Formidable 93,29 Eur x -20 % = - 18,66 Descuento promocional 93 Eur x -10 % = -9,33	102,45
30.07.24 26.08.24	a	570kWh x 0,135 Eur/kWh -5% descuento = 73,10	D.Promocional 76,95 Eur x -3% = - 2,31 D.Promocional 76,95 Eur x -2% = - 1,54	102,72
27.08.24 24.09.24	a	407kWh x 0,135 Eur/kWh -5% descuento = 52,20	D.Promocional 54,94 Eur x -3% = -1,65 D.Promocional 54,94 Eur x -2% = - 1,10	85,81
25.09.24 30.10.24	a	463kWh x 0,135 Eur/kWh -5% descuento = 59,38	Descuento Promocional (62,5 Eur x -3%) = -1,88 Descuento Promocional (62,5 Eur x -2%) = -1,25	100,60

3º) Se presenta el contrato de Protección 360 Plus, con [REDACTED]

4º) El consumidor presenta una grabación de una llamada a atención al cliente, en que pregunta cuáles son sus descuentos activos. En la llamada, el operador le indica que tiene contratada la tarifa libre, y que tiene 4 descuentos activados: 2% de factura electrónica, el 3% extra por el contrato de mantenimiento, el 20% de nueva contratación (era promocional) y el 10% por la localidad de contratación (Madrid). Estos dos últimos aunque no aparecen en el contrato, le manifiestan que los tiene operativos. Incluso el

Comunidad de Madrid

operador le dice que no aparecen en el contrato de 29 de julio, pero que son aplicables por la reclamación.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

El consumidor presenta siete cuestiones en su reclamación:

1. Corrección del contrato en vigor con [REDACTED] con la aplicación de TODOS los descuentos que debería tener de inicio (los señalados en la lista inicial), para tener el precio ofertado de inicio: 0,0864 € / kWh.
2. Documentación donde figure que dichas condiciones se respetan y aplican en su totalidad.
3. Reembolso del importe pagado en exceso a su cuenta bancaria.
4. Ampliación de dichos descuentos, y por tanto del precio menor (0,0864 € / kWh), por un periodo no menor a 12 meses tras la resolución del arbitraje.
5. En caso no se pueda ampliar la aplicación del precio mencionado en el punto anterior, se le informe del periodo de validez de dicho precio, y se le dé la posibilidad de disolver mis contratos con [REDACTED] sin que esto suponga un perjuicio, y sin que esto suponga el pago de una penalización.
6. Compensación económica en concepto de daños y perjuicios por un importe de 2000€.
7. Audiencia PRESENCIAL con la Junta de Arbitraje, donde esté presente un representante de [REDACTED]

Con respecto a la última, debe ser DESESTIMADA, dado que la organización del arbitraje la decide la JAC y es decisión consolidada de la Junta Arbitral que las audiencias se celebran por escrito.

SEGUNDA:

Las pretensiones 1, 2 y 3 deben analizarse conjuntamente: Corrección del contrato y documentación en que se reflejen la condiciones, y devolución de los importes cobrados en exceso.

El consumidor ha enviado grabación de una de las llamadas a atención al cliente, en que un operador de la empresa le reconoce la existencia y aplicación de cuatro de los cinco descuentos reclamados. En cambio, la comercializadora no ha enviado la grabación del contrato solicitada por el consumidor, que en este caso es esencial para poder comprobar si se respetaron o no las condiciones de la oferta realizada. Claramente no coinciden precio del término de energía y descuentos con los indicados en los sucesivos contratos, y se van incorporando algunos de los descuentos que faltaban, eliminando los anteriores.

Los términos de la oferta son exigibles por el consumidor y se incorporan al contrato aunque no hayan sido mencionados en éste, tal como prescribe el art. 61.2 TRLCU. Aplicando por analogía lo dispuesto en el art. 382 LEC, las partes pueden proponer como pruebas la reproducción de palabras, imágenes y sonidos captados mediante instrumentos de filmación, grabación y otros semejantes, que el tribunal valorará según las reglas de la sana crítica. Al no haberse entregado la grabación oficial, se toma por válida la versión facilitada por el consumidor de la llamada a atención al cliente. Por otro lado, parece determinante el hecho de que se envíen sucesivamente tres contratos en mayo, junio y julio, por lo que el Colegio Arbitral deduce de este hecho, que

Comunidad de Madrid

efectivamente no se habían incorporado todos los descuentos ofrecidos al consumidor en la llamada telefónica en la que se le hizo la oferta contractual.

En la oferta efectuada, el precio base del término de energía era de 0,144 € / kWh, pero sobre éste se aplicaban los siguientes descuentos:

- 10% por zona geográfica (Comunidad de Madrid)
- 20% por contratación
- 5% por permanencia (12 meses)
- 3% por servicio de mantenimiento contratado
- 2% por servicio de factura electrónica

Estos tres últimos no han sido aplicados en el contrato. De los tres sólo el 3% adicional por la contratación de un contrato de mantenimiento consta en el contrato inicial, y ni siquiera se aplicó.

En virtud de lo dispuesto en el art. 61.2 TRLCU, deben aplicarse las condiciones más beneficiosas, indicadas en la llamada telefónica. El contrato tenía una duración anual, desde el 10 de mayo de 2024 a 10.05.25. Pese a las modificaciones contractuales, realizadas sólo por intentar resolver la reclamación del consumidor, deben mantenerse las condiciones ofrecidas en la llamada telefónica, con los cuatro descuentos mencionados. Apoya esta solución la respuesta de varias llamadas (no desvirtuadas por la empresa) de que el descuento de la factura electrónica y de la permanencia se aplicaban por defecto en todos los contratos.

En cuanto al descuento por la permanencia, consta como tal en el segundo contrato, según las propias manifestaciones de la reclamada, ya que este contrato no se ha aportado al expediente.

Ello implica la ESTIMACIÓN de estas primeras pretensiones del consumidor, esto es, la corrección del contrato respetando las condiciones de la oferta. En cumplimiento de esta ESTIMACIÓN, la reclamada ha de enviar nuevo contrato al consumidor, con validez hasta 10 de mayo de 2025, en el que consten:

Como término de energía 0,144 € / kWh, al que han de aplicarse los descuentos siguientes:

- 10% por zona geográfica (Comunidad de Madrid)
- 20% por contratación
- 5% por permanencia (12 meses)
- 3% por servicio de mantenimiento contratado
- 2% por servicio de factura electrónica

Dispone para ello de un plazo de 30 días desde la notificación del presente Laudo arbitral. Si no se extendiese dicho contrato, el presente Laudo sirve, por su carácter vinculante para las partes, para determinar que hasta el próximo 10 de mayo de 2025 deben ser respetados los cinco descuentos mencionados.

Como sólo se han aportado las facturas hasta el 30 de octubre de 2024, se recalculan las aportadas al expediente, y XXXXXXXXXX dispone de 30 días para calcular los descuentos procedentes según las siguientes indicaciones.

Al estimar la primera pretensión, deben recalcularse los descuentos que faltan en cada caso:

Período	Consumo/precio	Descuentos aplicados	Faltan descuentos sobre consumo	TOTAL
11.05.24 a 28.05.24	236,169 kWh x 0,144000 Eur/kWh= 34,01	D. Formidable 34,01 Eur x -20% = -6,80 D. promocional 34 Eur x -10 % = -3,40	34,01 x 5% por permanencia 34,01 x 3% por contrato adicional 34,01 x 2% por	34,01x 10% = -3,40 (Iva 21%)



Comunidad de Madrid

			Para TI: -10,00	factura electrónica	
28.05.24 23.06.24	a	356,245 kWh x 0,144000 Eur/kWh= 51,30	D. Formidable 51,30 Eur x -20% = -10,26 D. promocional 51 Eur x -10 % = -5,13	51,30 x 5% por permanencia 51,30 x 3% por contrato adicional 51,30 x 2% por factura electrónica	51,30 x 10%= -5,13 (IVA 21%)
23.06.24 24.06.24	a	16,260 kWh x 0,144000 Eur/kWh= 2,34	D. permanencia 2,34 Eur x -5%= - 0,12 D. Formidable 2,34 Eur x -20%= -0,47 € D. promocional 2 Eur x -10%= 0,23	2,34 x 3% por contrato adicional 2,34 x 2% por factura electrónica	2,34 x 5%= -0,12 (Iva 21%)
24.06.24 29.07.24	a	647,874 kWh x 0,144000 Eur/kWh= 93,29	D. Promocional 93,29 Eur x -5 %= -4,66 D. Formidable 93,29 Eur x -20 %=-18,66 Descuento promocional 93 Eur x -10 %=- 9,33	93,29 x 3% por contrato adicional 93,29 x 2% por factura electrónica	93,29 x 5%= -4,66 (Iva 10%)
30.07.24 26.08.24	a	570kWh x 0,135 Eur/kWh -5% descuento= 73,10	D. Promocional 76,95 Eur x -3%= -2,31 D. Promocional 76,95 Eur x - 2%=- 1,54	76,95 x 20% d. formidable 76,95 x 10 % d. promocional 76,95 x 5% por permanencia	76,95x 35%= -26,93 (Iva 10%)
27.08.24 24.09.24	a	407kWh x 0,135 Eur/kWh -5% descuento= 52,20	D. Promocional 54,94 Eur x -3%= -1,65 D. Promocional 54,94 Eur x -2%= -1,10	54,94 x 20% d. formidable 54,94 x 10 % d. promocional 54,94 x 5% por permanencia	54,94 x 35%= -19,23 (Iva 10%)
25.09.24 30.10.24	a	463kWh x 0,135 Eur/kWh -5% descuento= 59,38	Descuento Promocional (62,5 Eur x -3%) = -1,88 Descuento Promocional (62,5 Eur x -2%) = -1,25	62,50 x 20% d. formidable 62,50 x 10 % d. promocional 62,50 x 5% por permanencia	62,50x 35%= -21,88 (10% Iva)
30.10.24 10.05.25	a			Consumo realizado:	Consumo x 40%



Comunidad de Madrid

			x 20% d. formidable	descuento
			x 10 % d. promocional	
			x 5% por permanencia	
			x 3% por contrato adicional	
			x 2% por factura electrónica	

A los descuentos señalados en cada factura debe añadirse el IVA correspondiente. En definitiva,

1º Con respecto a las facturas aportadas al expediente la cantidad es de: $3,40 + 5,13 + 0,12 = 8,65 + 21\%$ Iva, que son 1,82 IVA, lo que suma **10,47 €**.

El resto de facturas tiene un 10% de iva, por lo que la devolución al consumidor es de $4,66 + 26,93 + 19,23 + 21,88 = 72,70$ más el 10% de Iva correspondiente, que son 7,27, el total es de **79,97 €**

Los descuentos no aplicados en las facturas aportadas al expediente ascienden a $10,47 + 79,97 = 90,44 €$ que la comercializadora debe restituir al consumidor.

2º En cuanto a las facturas posteriores a 30.10.24 y hasta el 10.05.25, la comercializadora debe realizar un descuento del 40% sobre el precio del término de energía.

TERCERA:

En cuarto y quinto lugar, el consumidor solicita:

4. Ampliación de dichos descuentos, y por tanto del precio menor (0,0864 € / kWh), por un periodo no menor a 12 meses tras la resolución del arbitraje.

5. En caso no se pueda ampliar la aplicación del precio mencionado en el punto anterior, se le informe del periodo de validez de dicho precio, y se le dé la posibilidad de disolver sus contratos con [REDACTED] sin que esto suponga un perjuicio, y sin que esto suponga el pago de una penalización.

No hay base legal alguna para poder estimar la pretensión del consumidor relativa a la ampliación de los descuentos. El Colegio Arbitral ha determinado la validez del contrato inicial, firmado en mayo de 2024, aplicando todos los descuentos de la oferta telefónica, pero los contratos tienen una duración anual, y la comercializadora tiene derecho a reajustar los precios conforme a la realidad del mercado eléctrico, con la única obligación de preavisar al consumidor, con un mes de antelación de los nuevos precios, tal como establece el art. 44.1.e Ley Sector Eléctrico.

Debe por lo tanto DESESTIMARSE esta pretensión del consumidor.

En cuanto a la información sobre la validez del precio, tal como se ha argumentado en la consideración anterior, el precio así como los descuentos serán de aplicación hasta el 10 de mayo de 2025.

En todo caso, la empresa ha ofrecido en sus últimas alegaciones (de 4.03.25) que el consumidor puede cambiar de comercializadora libremente, sin que se le aplique la penalización prevista. Dicha libertad de resolución del contrato, debe aplicarse igualmente a los contratos complementarios contratados, que deben seguir la suerte del principal. Se eleva, por lo tanto, esta concesión de la empresa a ACUERDO CONCILIATORIO PARCIAL.

CUARTA:

Por último, solicita el consumidor una compensación económica en concepto de daños y perjuicios por un importe de 2000 €. El consumidor no presenta prueba alguna de los

Comunidad de Madrid

daños padecidos. La indemnización de daños, de conformidad con los arts. 1101 y ss. CC, permiten en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso la indemnización de los daños directos y previsibles (Art. 1107.I CC), pero en este caso, no han quedado probados.

La única indemnización posible, procede de la aplicación del art. 105.6 RD 1955/2000, por incumplimiento de lo previsto en el art. 103.2.D RD 1955/2000, por no haberse resuelto la reclamación del consumidor en el plazo legalmente previsto, que implica una mala calidad en la atención al consumidor: en aplicación de lo previsto en el art. 105.6, la comercializadora ha de abonar al consumidor la cantidad de **30,05 €**. Ello implica la **ESTIMACIÓN PARCIAL** de la pretensión del consumidor.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ELEVACIÓN A LAUDO PARCIAL CONCILIATORIO** del acuerdo al que han llegado las partes, que permite al consumidor resolver el contrato, sin abonar penalización alguna, tanto del contrato principal de suministro eléctrico como los dos contratos de mantenimiento complementarios.

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**,

SE ESTIMAN sus pretensiones relativas al cumplimiento del contrato en los términos ofertados, y la corrección del mismo, en aplicación de lo dispuesto en el art. 61.2 TRLCU. En virtud de ello:

1º [REDACTED] ha de reexpedir el contrato indicando el precio base del término de energía de 0,144 €/kWh, con los siguientes descuentos:

- 10% por zona geográfica (Comunidad de Madrid)
- 20% por contratación
- 5% por permanencia (12 meses)
- 3% por servicio de mantenimiento contratado
- 2% por servicio de factura electrónica

2º Endesa ha de restituir al consumidor la cantidad **90,44 €** (Iva incluido) de las facturas aportadas al expediente.

3º En cuanto a las facturas posteriores a 30.10.24 y hasta el 10.05.25, la comercializadora debe realizar un descuento del 40% sobre el precio del término de energía. En caso de las ya emitidas y abonadas, debe recalcular el descuento y realizar una transferencia al consumidor por la cantidad resultante.

SE ESTIMA PARCIALMENTE su pretensión de indemnización de daño, en aplicación de lo dispuesto en el art. 105.6 RD 1955/2000. La comercializadora ha de abonar al consumidor en concepto de indemnización la cantidad de **30,05 €**.

SE DESESTIMA la pretensión del consumidor de ampliación de los descuentos ofertados, e igualmente la pretensión de acudir presencialmente a la audiencia del Colegio arbitral.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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 señalado al principio.

Madrid, 10 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: