



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14079.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de mayo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

"PRIMERO.- Con fecha 22 de agosto de 2024 se realizó el alta de suministro de la luz en la calle [REDACTED] Valdemoro (Madrid), con una potencia recomendada por [REDACTED] de 4500W, número de contrato 908904587.

SEGUNDO.- Con fecha 26 de agosto de 2024 procedo a solicitar que modifiquen la potencia contratada porque tras informarme por otros medios, la potencia que me recomendaron desde [REDACTED] era más alta de lo que realmente necesitaba en mi vivienda. Lo que supone pagar una cuota de alta más elevada, a lo cual me negué porque me sentí profundamente engañada. Por lo que solicite una modificación de potencia de 3500W y pagar la cuota de alta por la potencia que me correspondía para el consumo que iba a realizar en mi vivienda.

La única solución que me dieron era dar de baja el contrato y generar un alta nueva con la potencia que quería contratar.

TERCERO.- Con fecha 30 de agosto de 2024 sigo sin recibir ningún tipo de resolución lo que conlleva estar sin luz en el domicilio. Con dicha fecha envío un correo a [REDACTED] solicitando el desistimiento de contrato número 908904587 con CUPS: [REDACTED]

CUARTO.- Con fecha 02 de septiembre de 2024 por medio de la persona encargada en la oficina de [REDACTED] situada en Avenida [REDACTED] en Valdemoro (Madrid) procedemos a realizar el nuevo alta de la luz en la Calle [REDACTED] en Valdemoro (Madrid), número de contrato 909899873. Tuvimos que recurrir presencialmente a la oficina, ya que telefónicamente fue un auténtico despropósito teniéndote a la espera horas para no darnos ninguna solución, excusándose en el que la baja del primer contrato se encontraba bloqueada y no podían generar el nuevo alta.

QUINTO.- Con fecha 4 de septiembre recibido dos facturas por el primer contrato (908904587): - Factura nº 21240902010301953 por 118,22€ por el alta del suministro de luz. - Factura nº 21240902010301952 por 1,54€ por un consumo inexistente.

SEXTO.- Con fecha 11 de septiembre recibo la factura por el nuevo contrato 909899873: - Factura nº 21240909010358122 por 94,38€ por el alta del suministro de luz. Dicha factura se encuentra al corriente de pagos.



Comunidad de Madrid

ALEGACIONES

PRIMERO.- Me están reclamando el pago de facturas por contrato nº 908904587, el cual se solicitó la baja en periodo de desistimiento (15 días naturales desde la contratación). Verbalmente se realizó el desistimiento el día 26 de agosto y por vía electrónica el día 30 de agosto.

SEGUNDO.- También están incurriendo en duplicidad de pagos, por querer cobrar dos veces por el mismo servicio en la misma vivienda y a la misma persona que contrata el servicio.

TERCERO.- Desde el día 22 de agosto de 2024 que se realiza el primer contrato hasta realizar el nuevo contrato el día 2 de septiembre, no hemos tenido servicio de suministro eléctrico en la vivienda.

CUARTO.- Tras varias reclamaciones en [REDACTED] procedo a poner la correspondiente reclamación en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

A los correspondientes efectos acreditativos se adjunta como Anexo número I al presente escrito un archivo en formato PDF con la solicitud de desistimiento del contrato número 908904587. Y como Anexo número II, el contrato número 908904587. En virtud de lo expuesto,

SOLICITA La anulación de las facturas nº 21240902010301953 por 118,22€ y nº 21240902010301952 por 1,54€.

LA EMPRESA reclamada por escrito de 27 de noviembre de 2024, que se traslada a la otra parte, expone:

En contestación a su escrito con fecha 18/11/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por [REDACTED] en el suministro eléctrico ubicado en [REDACTED]-VALDEMORO - MADRID, les informamos de lo siguiente:

Ante la recepción de la reclamación presentada por [REDACTED] se ha revisado su solicitud de desistimiento y ésta se encuentra dentro del plazo correspondiente para este tipo de peticiones. De esta forma, y de acuerdo con su reclamación, se han efectuado las correcciones oportunas y se han ajustado los importes facturados incorrectamente durante este periodo, anulando la factura nº 21240902010301952 por importe de 1,54€. Se adjunta al presente escrito copia de la factura anulada.

Por otro lado, en cuanto a la factura nº 21240902010301953 de importe 118,22€, les informamos que este tipo de derechos y tasas están asociados al punto de suministro, siendo un importe que factura la empresa distribuidora [REDACTED] como empresa responsable y propietaria de la red de distribución en la que se encuentra el punto de suministro, a la empresa comercializadora para su traslado final al cliente. El cobro de estos conceptos se genera como consecuencia de la realización de movimientos contractuales y actuaciones sobre su punto de suministro.

En el caso concreto de [REDACTED] son facturados por la solicitud de alta de este suministro. Tal y como establece la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), el desistimiento no exime al cliente del pago de los costes

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

asociados al alta o modificación sobre las que el cliente desiste, ni de los asociados como consecuencia del propio desistimiento.

Por lo anteriormente expuesto y una vez revisada la facturación de [REDACTED] así como los movimientos contractuales y actuaciones efectuadas sobre su instalación, les informamos de que no se ha identificado ninguna anomalía en relación a estos conceptos, por lo que su facturación es correcta.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito fechado el día 18 de marzo de 2025 en el que expone.

Tal y como se comunicó en el escrito del 27/11/2024, se ha revisado la solicitud de desistimiento realizada por [REDACTED], la cual se encontraba dentro del plazo correspondiente para este tipo de peticiones.

De esta forma, y de acuerdo con la reclamación, se efectuaron las correcciones oportunas y se ajustaron los importes facturados incorrectamente durante este periodo, anulando la factura nº 21240902010301952 por importe de 1,54€.

Debido a una incidencia en el sistema, la factura se ha emitido nuevamente, por lo que se ha procedido a anular la factura 21241129010356852 de importe 1,54€. Se Adjunta como Anexo 1 la factura anulada.

En cuanto a la factura nº 21240902010301953 de importe 118,22€, este tipo de derechos y tasas están asociados al punto de suministro, siendo un importe que factura la empresa distribuidora [REDACTED], como empresa responsable y propietaria de la red de distribución en la que se encuentra el punto de suministro, a la empresa comercializadora para su traslado final al cliente. El cobro de estos conceptos se genera como consecuencia de la realización de movimientos contractuales y actuaciones sobre su punto de suministro. En el caso concreto de Dña. [REDACTED] son facturados por la solicitud de alta de este suministro.

Tal y como establece la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), el desistimiento no exime al cliente del pago de los costes asociados al alta o modificación sobre las que el cliente desiste, ni de los asociados como consecuencia del propio desistimiento. Por lo anteriormente expuesto y una vez revisada la facturación de [REDACTED], así como los movimientos contractuales y actuaciones efectuadas sobre su instalación, se informa que no se ha ide

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR la pretensión del reclamante** debiendo la empresa reclamada anular la factura emitida nº 21240902010301953 por importe de 118,22€ en base a las siguientes consideraciones:

Comunidad de Madrid

La reclamante manifiesta que con fecha 22 de agosto de 2024 se realizó el alta de suministro de la luz en la calle [REDACTED] Valdemoro (Madrid), con una potencia recomendada por [REDACTED] de 4500W y número de contrato 908904587.

Señala que con fecha 26 de agosto de 2024 contactó con la empresa para modificar la potencia contratada a 3500W, por ser más conveniente al consumo que iba a realizar en su vivienda, indicando la empresa que esto no era posible, que había que cursar una baja del contrato y una nueva alta. Adjunta el correo electrónico enviado a la compañía, en fecha 30 de agosto de 2024.

La empresa reclamada no ha desvirtuado ante este Órgano arbitral que informase a la usuaria de los distintos costes, y de las distintas opciones posibles para cumplir con su voluntad de modificar la potencia inicialmente contratada, que era lo que solicitó la usuaria.

Esta información se considera esencial y hubiese permitido a la reclamante elegir la opción menos gravosa para sus intereses.

La usuaria indica que las opciones hubieran sido: 1.- Reducción de la potencia inicialmente contratada . 2.- Baja del contrato inicial de potencia de 4500W y nuevo contrato de potencia 3500W.

La empresa no informa en forma fehaciente de los costes totales asociados a las anteriores opciones. En el caso de la opción 1, qué coste total- caso de existir- hubiera supuesto la reducción de la potencia y para el caso de la opción 2, qué el el coste del alta inicial (acceso y enganche) no se le devolvería, además de asumir estos gastos para un nuevo contrato.

Esta información hubiera permitido a la reclamante decidir cuál de las opciones hubiese sido la más conveniente para sus pretensiones, ya que desde el cuarto día de la formalización del contrato (según la información aportada por ella misma) trató de indicar la necesidad de cambiar las condiciones del suministro, adecuándose a sus necesidades inicialmente sobrevaloradas por la empresa con la que contacta [REDACTED]

La reclamante aporta la factura emitida en fecha 9 de septiembre de 2024 correspondiente a los derechos de enganche y acceso (94,38€) para una potencia de 3500W, indicando que ésta está abonada.

Por todo lo anterior procede la anulación de la factura impugnada, si es que ésta a fecha de emisión del presente laudo no estuviese abonada o el reintegro, caso contrario, del importe de la citada factura (118,22€) correspondiente al coste de acceso y derecho de enganche para la primera contratación.

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.

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.