



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16336.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 de abril 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: que, según alega el reclamante, Llevo dado de alta en [REDACTED], desde hace muchos años, nos dimos de alta con un precio fijo de electricidad, el cual se modificó, por parte de la [REDACTED] al año o así, abrimos varias reclamaciones, las cuales, desaparecieron del centro de clientes y seguimos pagando religiosamente, actualmente nos hemos cambiado de compañía y la gota que ha colmado el vaso es la última factura la cual no se acerca a lo que firmamos en el contrato (con un importe de 73,05), después de hablar con ellos (su empresa jurídica) nos admiten que el importe que nos reclaman es de 61.05, lo cual me parece correcto pero no nos mandan factura con ese importe, les hemos reclamado por email (esto los tengo por qué no lo hago por su sistema que borra las reclamaciones cuando les apetece) una factura con ese importe y el contrato firmado por nosotros en su momento para proceder al pago, esta petición se ha hecho 3 veces y ya no lo voy a pedir más. Como les he explicado una vez recibamos la factura (con el importe que nos ha comentado) y el contrato procederemos al pago. Dicho departamento jurídico nos "amenazan" con meternos en el sistema de información crediticia si no se abona dicha factura. Queremos que nos manden la factura con el importe que vamos a pagar debido a que tenemos "miedo" a que luego se nos reclame el resto de la factura. Solicita que me envíen la factura correcta, con el importe que nos han mandado por email 61.05€ y el contrato firmado por nosotros para corroborar dicho importe. una vez recibidos dichos datos procederemos a pagar el importe. Cuantía reclamada En su caso controversia sin reclamación de cuantía económica Cuantía reclamada 61,05 €.

La parte reclamada alega que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por [REDACTED]. Cabe destacar que Endesa Energía, 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. A continuación, les detallamos la vigencia del contrato asociado

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

al CUPS [REDACTED] según la información recogida en nuestros sistemas: que el contrato de electricidad 130031706801 se formalizó el 23/12/2021 con la Tarifa Única Tranquilidad, consistente en una cuota única que incluye el consumo de electricidad y los servicios contratados. Por otro lado, según consta en la documentación contractual que adjuntamos, en las condiciones generales se especifican los requisitos de la "Única", que detallamos: En primer lugar, les comunicamos que [REDACTED], con el objetivo de mejorar la experiencia de cliente y por tanto todos los procesos de atención y gestión, ha decidido integrar mediante un proceso de fusión la sociedad [REDACTED], manteniendo el compromiso firme en la sostenibilidad, la descarbonización y la digitalización. Como resultado de esta reorganización interna, todos los productos de climatización, solar fotovoltaica o servicios de mantenimiento y reparación contratados con [REDACTED] han sido traspasados a [REDACTED] en fecha 1 de octubre de 2024, todo ello en los mismos términos y condiciones recogidos en el contrato y con el mismo nivel de calidad de servicio. A causa del citado proceso de fusión, la reclamación que dirigieron a la sociedad [REDACTED] es contestada por [REDACTED]. Por todo lo indicado, la factura P24CON031369224 de 73,05 € que adjuntamos, se considera correcta no procediendo rectificación, y estando actualmente pendiente de pago.

La parte reclamante manifiesta que tras por fin recibir el contrato por parte de [REDACTED] que solo han sido capaces de enviarlo tras abrir el arbitraje, ya que se lo hemos solicitado en infinitas ocasiones sin recibir por su parte nada. Se ha reclamado muchas veces, bajo su área de cliente que los importes de las facturas no eran correctos, que estaban incumpliendo el contrato, el cual nunca aparecía y estas reclamaciones además son dadas como resueltas por [REDACTED] sin aportar soluciones y además las borran de la app. Esta factura se reclamó nuevamente el importe incorrecto ya que el contrato cerrado con ellos en 2021. es una cuota única mensual de 61.95€ esta cuota se cerró bajo en IVA de 21%. Por muchos impuestos que subieran desde entonces, el IVA ha pasado por el 5% y finalmente en esta factura un 10% y en lugar de aminorar la cuota siempre ha ido subiendo. Adjunto un extracto bancario con los importes que se nos han ido cargando todos los meses, marco en amarillo los importes por encima de la cuota firmada de 61,95€ Esto se reclamó por escrito antes de devolver la factura al cliente, como siempre sin aportar soluciones, les envié un mail visto que las reclamaciones en su app las eliminan porque no les interesa, en el cual les pedí que me justificaran el importe de la factura final como las del resto ya que nuevamente no me concordaba con lo contratado. A este mail si dieron contestación, sin aportar el contrato nuevamente e inventándose los importes de la factura hasta cuadrar con la final. El importe de la factura es incorrecto, son 26 días de consumo y pago mucho más que el mes completo contratado, los supuestos servicios de [REDACTED] que son 12€ están cobrando todo el mes y la facturación no es completa. Vuelvo a reiterar que esta factura como muchas anteriores es incorrecta y nos han estado engañando con los importes y se les ha reclamado en muchas ocasiones. Si se me emite una factura acorde al contrato firmado con la compañía se pagará, pero actualmente la factura no es correcta. Tras esto, reitero que se me devuelvan todos los importes mal facturados que se han reclamado a la compañía en muchas ocasiones y han ignorado nuestras peticiones. Cuantificación económica actualizada de su solicitud total condonación de la última factura o devolución de los importes mal emitidos euros 73.

La parte reclamada manifiesta que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar las nuevas alegaciones planteadas por [REDACTED].

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Cabe destacar 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, nos remitimos a la respuesta enviada a este mismo organismo el 18/12/2024. 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.

La parte reclamante añade que la empresa [REDACTED] no me ha facturado tal como lo descrito en el contrato que esta adjunto a dicha solicitud, el cual según las condiciones particulares existe una cuota de 61,95€ repartidos en los conceptos de 49,45 de luz y 12€ de servicios de [REDACTED], con un IVA en ese entonces del 10%, posteriormente ese IVA se redujo al 5%, el cual nunca se nos aplicó dicho descuento, facturándonos, aun así, por encima de esos 61,95€ (adjunto hoja Excel con las facturas y los cálculos). También en la última factura se nos aplica el importe total del mes cuando no hemos estado el mes completo. Esta situación de las no correspondencias de las facturas con el contrato se les ha reclamado desde el principio en varias ocasiones por medio de su área de cliente, solicitudes que siempre se tramitaban correctamente y posteriormente se eliminaban del sistema. En ningún momento se me notificó de forma oficial el aumento de precio del contrato por cambio de condiciones para yo elegir si continuaba con ellos o no. Por este motivo, el último pago no lo hemos realizado debido a que me están facturando por encima del importe del contrato, siendo el último mes, mes no completo. Por eso exijo que se recalculen todos los cálculos de facturación. Adjunto a este escrito de reclamación, los siguientes documentos que evidencian lo indicado. 1. Pantallazo de email de bienvenida y condiciones del contrato 2. Email de bienvenida con condiciones de importes acordados 3. Contrato [REDACTED] 4. Facturas de [REDACTED] emitidas y cobradas 5. Excel explicativo de lo cobrado por [REDACTED] y la discordancia con los importes de contrato firmado.

La parte reclamada manifiesta que les confirmamos que en el contrato 130031706801, se estuvo aplicando la Tarifa Única. Atendiendo a sus alegaciones, les informamos que, para que el punto de suministro contrate y mantenga la Tarifa Única, es necesario que se cumplan los siguientes requisitos: Realizar un consumo responsable. No cambiar de titularidad el CUPS. No cambiar la potencia de electricidad o la tarifa de acceso de gas. Tener activada la factura electrónica. No tener exceso de devoluciones bancarias. En caso de no cumplir alguno de los requisitos expuestos anteriormente, la compañía podrá revisar el importe de la cuota de la suscripción contratada. De esta forma, les comunicamos que inicialmente la cuota de la Tarifa Única era de 61,95 €. Con fecha 10/02/2022, pasó a ser de 74,84 €, y con fecha 01/12/2023, pasó a ser de 76,05 €. Por otro lado, tal como les hemos indicado en anteriores escritos, en las condiciones generales de contratación se especifican los requisitos de esta tarifa. Por lo tanto, nos reiteramos en la contestación dada en anteriores escritos en los que consideramos que la facturación emitida es correcta.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que le gustaría aclarar el punto que expone en su aportación respecto al siguiente párrafo: “De esta forma, les comunicamos que inicialmente la cuota de la Tarifa Única era de 61,95 €. Con fecha 10/02/2022, pasó a ser de 74,84 €, y con fecha 01/12/2023, pasó a ser de 76,05 €.” Nunca se nos comunicó esta subida, no teniendo constancia de ella. Cumpliendo los requisitos expuestos en su escrito: “Realizar un consumo responsable. No cambiar de titularidad el CUPS. No cambiar la potencia de electricidad o la tarifa de acceso de gas. Tener activada la factura electrónica. No tener exceso de devoluciones bancarias.

La parte reclamada manifiesta que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por [REDACTED]. El producto tiene una duración de un año, con renovación anual automática, no tiene compromiso de permanencia y, en caso de no estar de acuerdo con la nueva cuota, el cliente podía cambiar de producto o de comercializadora sin penalización alguna, tal y como se detalla en las condiciones del contrato, cuya copia les adjuntamos. Una vez transcurrido el año se recalcula una nueva cuota en función del consumo realizado por el cliente. Les informamos que el precio de la cuota de su tarifa Única con [REDACTED] se actualiza trasladando las correspondientes variaciones de carácter regulatorio conforme establecen las disposiciones legales, exigencias normativas que son trasladadas automáticamente al cliente más allá del importe acordado de la cuota sin que pueda entenderse como un incumplimiento por parte de [REDACTED]. Dichas variaciones aparecen especificadas en las facturas. Adicionalmente, a estos precios actualizados se les aplicó la actualización del IPC con el valor último interanual nacional publicado en el momento de actualizar tal y como figura en el punto 6 de las condiciones generales de su contrato. Asimismo, y en modo generalizado, destacamos que en virtud del Real Decreto-Ley 12/2021, el IVA aplicable en las facturas se ha visto modificado, a partir del 1 de enero de 2024 del 5% al 10%, a partir del 1 de marzo de 2024 del 10% al 21% y a partir del 01/07/2024 del 21 % al 10 %, aspecto singular que afecta al importe de la cuota establecida.

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.

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 **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, tal como se recoge en el punto 7, párrafo primero, de las condiciones generales Única del contrato suscrito en fecha 23/12/2021, “los suministros y/o servicios contratados con Endesa tendrán una **duración de 1 año** a contar desde el inicio del suministro y será **prorrogado automáticamente** por períodos anuales de no mediar comunicación fehaciente por las partes con 1 mes de antelación (15 días en caso de que la cuota incluya el suministro de energía eléctrica). Así, el precio de la cuota de la tarifa contratada se actualiza trasladando las correspondientes variaciones de carácter regulatorio conforme establecen las disposiciones legales vigentes aplicables, tal como IPC, Peajes e IVA.



Comunidad de Madrid

Así mismo, en el apartado 7 párrafo tercero se recoge que el cliente podrá dar por terminada única en cualquier momento **sin penalización** y, específicamente, en los casos de modificación de la cuota. Pudiendo el reclamante cambiar de producto o de comercializadora sin penalización alguna.

En las facturas se especifica los días de consumo facturados, así en la factura de 09/08/2024, por importe de 73,05 euros, la suscripción es de 26 días.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, y habiendo la reclamada aportado la factura detallada y contrato solicitado por el reclamante, no se observa incumplimiento por parte de la empresa reclamada, considerando la factura P24CON031369224 de 73,05 € correcta

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.