



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16734.7/2023

RECLAMANTE: D. MANUEL LICERAS CARDENAL
NIF 00129693L

RECLAMADO: IBERDROLA CLIENTES SAU
CIF A95758389

En Madrid, a 11 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a MERCEDES GARRIDO MARTINEZ , empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. ANTONIO FRANCISCO PÉREZ GIL, 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.

D. JORGE FERRE MOLTÓ, 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 solicitud de arbitraje de que puede resumirse en: “Abrí un contrato con la compañía Iberdrola llamado Energi-Wallet donde la compañía no ha mantenido las condiciones iniciales y me han cerrado la cuenta teniendo saldo a mi favor y tras hacer las cuentas de la liquidación del contrato hay un saldo a mi favor de 214,25€ además quiero reclamar la indemnización prevista en el Real Decreto 1955/2000 de 30,05€ por la no atención de las reclamaciones 29/04/2022, 19/05/2022, 22/06/2022, 04/08/2022, 06/08/2022 (8:32), 06/08/2022 (12:24), 12/08/2022 y 24/09/2022 que al ser un total de 9 reclamaciones de diferentes facturas 270,45€ con lo que el total de lo reclamado asciende a 484,70€.” SOLICITA “La devolución de la liquidación de mi cuenta, así como la indemnización que por ley me corresponde”.

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**

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje aporta las “condiciones económicas del paquete de energía”: duración de 12 meses que se puede prorrogar por anualidades sucesivas, siendo el precio de 0,085€/kWh para el consumo entre las 1:00 am y las 6:59 am. En el apartado “Baja de Energy Wallet” indica: “el Cliente podrá darse de baja de Energy Wallet en todo momento sin ninguna compensación económica exigible por parte de Iberdrola... En el caso de que el cliente tenga saldo a su favor en Energy Wallet, dicho saldo se mantendrá mientras existan contratos de alta en Energy Wallet. Si el cliente da de baja todos sus contratos en Energy Wallet, se facturará la energía consumida y el saldo restante será abonado en la cuenta del cliente en el mes siguiente a la baja en Energy Wallet.”

Comunidad de Madrid

Aporta escrito de Iberdrola en el que la empresa manifiesta que “los precios aplicados en factura del paquete contratado durante 2021 y 2022 son correctos”.

Aporta distintos correos electrónicos presentando reclamaciones a Iberdrola por estos hechos, de distintas fechas, entre ellas las presentadas el 29/04/2022, 19/05/2022, 22/06/2022, 04/08/2022, 06/08/2022, 12/08/2022 y 24/09/2022. Constan distintos correos de Iberdrola Clientes que acusan recibo.

La empresa reclamada presenta escrito de 18/01/2024 en el que manifiesta que:

“Con fechas 03/02/2022, 16/09/2022 y 04/07/2023 procedimos a dar contestación a las reclamaciones presentadas por D. MANUEL LICERAS CARDENAL en relación al Servicio Energy Wallet. Posteriormente, con fecha 15/12/2023 dimos contestación a la OCU ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS en relación al mismo asunto. Adjuntas les remitimos copias de los escritos enviados al titular y al organismo, para que consten a los efectos oportunos. (Anexo 1) Así mismo, les informamos que hemos comprobado la procedencia de la reclamación presentada por D. MANUEL LICERAS CARDENAL y, en base a ello, hemos procedido a la emisión de una factura de importe 156 € en concepto de devolución del saldo pendiente de abono del paquete contratado del Servicio Energy Wallet, realizando el abono correspondiente en la cuenta habitual de pago del titular. Adjunto les remitimos duplicado de la factura emitida, para que sirva a los efectos oportunos. (Anexo 2)”.

Aporta contestaciones a las reclamaciones del reclamante, así como factura de “devolución saldo pendiente Energy Wallet” que asciende a -156,01€.

El reclamante presenta escrito de 13/03/2024 en el que manifiesta que:

“Visto el escrito presentado por Iberdrola fechado el 14 de febrero, por el que la mencionada empresa reconoce la existencia de un saldo de 156 € en la cuenta de mi Energy Wallet y procede a abonarlo en mi cuenta corriente, se deduce que la mencionada cuenta no ha quedado sin saldo positivo en las fechas correspondientes a las facturas reclamadas. Consecuentemente las facturas reclamadas no son correctas por haber en ellas aplicado unas tarifas de coste superior con el argumento de que el saldo de la referida cuenta se había agotado. También se deduce que las reclamaciones realizadas como consecuencia de lo anterior no fueron debidamente atendidas, aparte de por el tiempo transcurrido en su respuesta, por negar la existencia del error indicado en la aplicación de la tarifa y no proceder a la rectificación de las mismas, pese a la reiteración de las mismas con idéntico resultado. En consecuencia consideramos que debe seguir la tramitación del procedimiento hasta tanto la Empresa no haya rectificado esas facturas abonando el exceso cobrado en ellas y haya abonado las indemnizaciones recogidas en la normativa vigente por el inadecuado proceso seguido por todas y cada una de las reclamaciones realizadas que como se deduce de lo anteriormente expuesto resulto manifiestamente incorrecto. Reiteramos la petición de las cantidades indicadas en la petición, dado que la devolución del saldo de la cuenta Energy Wallet es correcto pero independiente de la reclamación realizada.”

La empresa reclamada presenta escrito de 05/04/2024 en el que manifiesta que:

“Los kWh correspondientes al paquete de energía que había adquirido D. MANUEL LICERAS CARDENAL habían sido ya consumidos. Por tanto, dado que finalizaron los kWh de su paquete de energía, se aplicó el precio estándar correctamente. Así mismo, tal y como les informamos en nuestro escrito anterior, procedimos a la emisión de una factura de importe 156 € en concepto de devolución del saldo pendiente de abono del paquete contratado del Servicio Energy Wallet, realizando el abono correspondiente en la cuenta habitual de pago del titular.”

El reclamante presenta escrito de 06/05/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, aclarando que: “no estamos de acuerdo con la propuesta realizada por Iberdrola Clientes, S.A.U. de fecha 05 de abril de 2024. Dicho escrito resulta incoherente dado que por un lado indica que se ha procedido a la devolución del saldo de la cuenta Energy Wallet del





Comunidad de Madrid

reclamante, cosa que es cierta, mientras que por otro lado afirman que el cambio de tarifas se aplico por que se habían consumido los kWh contratados. Conviene matizar que lo que se contrató fue un paquete energético por un valor que la Empresa estimo que se ajustaba a un periodo de seis meses, pero valido en tanto quedara saldo en dicho paquete. La contabilidad del mismo que la empresa presentaba en su aplicación accesible por Internet, era monetaria, en ella se indicaban los cargos de las facturas correspondientes a dicha cuenta y los saldos remanentes. En ningun lugar la Empresa presento al cliente una cuenta en kWh con los contratados y los consumidos y remanentes, por lo que se entiende que se trataba de una cuenta monetaria y no energética. Esta falta de información era coherente con la consideración que el paquete contratado era monetario y no energético. Consecuentemente no es aceptable admitir que se terminaron los kWh contratados, cuya contabilidad como se ha indicado nunca se mostró al cliente, si es que se llevaba a cabo. Visto lo anterior la única interpretación coherente es que la cuenta era monetaria y las condiciones debían mantenerse mientras la cuenta tuviera saldo positivo. Admitido por la Empresa que ha procedido a la devolución de un saldo de 156 € del paquete contratado, después de haber cargado a el las facturas emitidas a un precio superior al que corresponde al paquete, es obvio que en el momento que se realizo el incremento de las tarifas, el paquete tenia saldo positivo. Visto, así mismo, lo anterior el cambio de tarifa no es acorde con las condiciones del contrato que hemos expuesto y consecuentemente las facturas son erróneas y procede su rectificación abonando las cantidades indicadas en la reclamación.”

La empresa reclamada presenta escrito de 17/05/2024 en el que manifiesta que:

“Hemos revisado de nuevo la reclamación de D. MANUEL LICERAS CARDENAL y hemos comprobado la procedencia de la solicitud. De esta forma, y de acuerdo con la reclamación, hemos procedido a emitir una factura a su favor de importe 57,74 € en concepto de la diferencia de precio reclamada, realizando el abono correspondiente en la cuenta habitual de pago de D. MANUEL LICERAS CARDENAL.”

Aporta factura de 17/05/2024 en concepto de “indemnización” por importe de -57,74€.

El reclamante presenta escrito de 10/06/2024 en el que manifiesta que:

“...no estamos de acuerdo con la propuesta realizada por Iberdrola Clientes, S.A.U. de fecha 17 de mayo de 2024. En dicho escrito se comunica que aceptan la procedencia de la reclamación y que emiten una nueva factura por un importe a mi favor por importe de 57,74 euros por la diferencia de lo reclamado. Dicha factura ha sido ingresada en mi cuenta corriente. Las razones para no aceptar como suficiente dicha acción son las siguientes: Ha sido aceptado como cierto que mi cuenta de Energy Wallet contaba con fondos para que hubieran podido seguir emitiéndose las facturas en las condiciones del contrato suscrito. Ha sido admitido que las facturas emitidas origen de la reclamación eran incorrectas por no haber sido aplicados los precios y condiciones pactados en el contrato firmado y vigente en el momento de la emisión de dichas facturas . Pero no ha sido admitido que las siete reclamaciones que se han documentado en el procedimiento no han sido debidamente atendidas, como resulta obvio al tener que haber planteado este proceso de arbitraje para conseguirlo, más de dos años después de los hechos, y por tanto procede la indemnización por cada una de dichas siete reclamaciones de 30,05 euros de acuerdo con lo prescrito en el Real Decreto 1955/2000 de 1 de diciembre. Así pues se mantiene la reclamación de 210,35 euros en concepto de indemnización por la no atención debida a las siete reclamaciones documentadas en este proceso de arbitraje.”

El reclamante no presenta alegaciones para la audiencia.

La empresa reclamada no presenta alegaciones para la audiencia.



Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de D. MANUEL LICERAS CARDENAL de que la mercantil le devuelva el saldo existente a su favor del contrato Energy Wallet, habiendo procedido ya la mercantil reclamada a emitir una factura de abono y realizar el ingreso correspondiente en la cuenta corriente del reclamante, como éste reconoce.

En relación con la pretensión de compensación por las reclamaciones no contestadas en plazo por la mercantil, este Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de D. MANUEL LICERAS CARDENAL puesto que:

El Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica establece en su artículo 103.1 que:

“1. La calidad de la atención y relación con el consumidor se determinará atendiendo a las características del servicio, entre las que se encuentran el conjunto de aspectos referidos al asesoramiento del consumidor en materia de contratación, facturación, cobro, medida de consumos y demás aspectos derivados del contrato suscrito”.

En el párrafo 2.D) sobre la “Calidad de la atención al consumidor” establece que:

“En concreto, los indicadores de calidad individual, basada en la atención al consumidor, serán los siguientes, sin perjuicio de las modificaciones que puedan introducirse a través de las instrucciones técnicas complementarias que en su caso se aprueben: D) Atención de las reclamaciones que los consumidores hubieran presentado en relación a la medida de consumo, facturas emitidas, cortes indebidos, en un plazo máximo de cinco días hábiles para los usuarios de menos de 15 kW contratados y de quince días hábiles para el resto”.

Y el artículo 105.6 dice que:

“En todos aquellos supuestos en que se incumpla lo establecido en el apartado 2 del artículo 103 del presente Real Decreto, las empresas distribuidoras procederán a abonar al consumidor, por cada incumplimiento, en la primera facturación que se produzca, la mayor de las siguientes cantidades: 30,050605 euros o el 10 por 100 de la primera facturación completa”.

Si bien el artículo 105.6 se refiere al distribuidor, aclarar que el RD 1955/2000 no está plenamente adecuado al nuevo contexto legal ya que desarrolla la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, actualmente derogada; eso hace que a veces se refiera indistintamente a comercializadores / distribuidores porque refleja un contexto en el que los distribuidores todavía podían comercializar (“a tarifa”) con los denominados consumidores no cualificados (los que no podían elegir comercializador en el mercado libre). Ahora, la distinción entre consumidores cualificados y no cualificados está superada porque todos los consumidores pueden elegir comercializador (no el distribuidor) y los distribuidores ya no pueden comercializar. En este contexto hay que entender las referencias al “distribuidor”, por lo que se “transpone” el término “distribuidor” utilizado por la norma, al “comercializador” que es el que actualmente asume esa responsabilidad en el mercado.

Por lo anterior, IBERDROLA CLIENTES deberá proceder a abonar al reclamante la cantidad de 30,05€ por cada una de las siete reclamaciones que constan acreditadas y sin contestación de fecha 29/04/2022, 19/05/2022, 22/06/2022, 04/08/2022, 06/08/2022, 12/08/2022 y 24/09/2022, que suponen un total de **210,35€**, en el plazo de cumplimiento de este laudo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



Comunidad de Madrid

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, 11 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: MERCEDES GARRIDO MARTINEZ

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: ANTONIO FRANCISCO PÉREZ GIL

Fdo.: JORGE FERRE MOLTÓ