



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01896.8/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de noviembre de 2023 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional 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 resumido en los siguientes términos: No está de acuerdo con [REDACTED], porque tenía un contrato de tarifa plana media luz hasta el 25/1/22, donde pagaba 70 € al mes. Los cuatro últimos meses del año desde la factura 12/8/21 a la de 13/1/22 se presentan lecturas estimadas. La lectura del contador P1 14.447 kwh. El 27/1/22 renueva el contrato. Hasta esta fecha todas las facturas están pagadas correctamente según contrato.

- El 16/2/22 factura con consumo real de P1 15.103 kwh. 626 kwh consumidos no correctos, porque como otros años los consumos empiezan a contar de esta factura última ya pagada con la tarifa en vigor y pretenden que pague 656 kwh en exceso, lo que asciende a 265,49 €, cuando la anterior fue 14/3/22 de 76,18 €.
- El 12/4/22 factura de 147,02 € reclamada.
- 25/4/22 factura de 79,58 € correcta; y de la misma fecha 132 €, que no es correcta pero se paga.
- El 12/5/22 342,66 se devuelve y reclama -217; pagado 125 con tarjeta.

Se notifica corte de luz

- El 13/6/22, factura de 133,08 que se reclama
- El 4/8/22 factura de 244,59 que pretenden que pague el consumo de exceso a 0,23 en lugar de a 0,15 por kwh.
- El 1/9/22 factura de 134. Se paga y se reclama.
- El 29/9/22 factura de 94,91 €. Se paga
- El 31/10/22, factura de 79,85 €. Se paga
- El 25/11/22 factura de 68,85 y 96,50 €
- El 27/12/22 se pagan a 0,15 según tarifa en vigor.

Pretenden regularizarle consumos pagados, los realizados en 2021 conforme al antiguo contrato con los de 2022, de 0,15 a 0,23 €/kwh y conceptos como cuota de electricidad,

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

70 €.

Solicita que mientras no se regularicen las facturas incorrectas a precio no contratado que no le corten el suministro tal como amenazan reiteradamente. No contestan a las reclamaciones y siguen reclamando 369 €.

Solicita que las cantidades exigidas anteriores al 26/1/22, con consumos estimados con tarifa plana en vigor ya pagados correctamente, que ahora [REDACTED] quiere regularizar con posterioridad, cuando ya estaban finiquitados. El consumo de 25/1/22 a 24/2/22 por importe de 265,49 € por consumo anual acumulado de 2337 kWh ya estaba incluido en el consumo del año 2021, que estaba pagado con la tarifa plana contratada. No le pueden cobrar dos veces por el mismo consumo. Y a partir de las siguientes siguen sumando los consumos como exceso, cuando se hizo contrato de iguales características y precios similares. Solicita que se regularicen todas las facturas con consumos reales desde el 27/1/22 con la tarifa contratada en esa fecha.

En escrito de 18 de mayo de 2023, el consumidor solicita la continuación del procedimiento, porque se le mandan facturas con abonos que no se reflejan en el banco y unos cobros que ahora son más reales, pero quedan pendientes las facturas desorbitadas de los meses con consumo en exceso por no hacer la transición de la tarifa plana. Necesita que le envíen el estado de las cuentas desde que se realizó el cambio de tarifa.

En su último escrito el consumidor centra su reclamación en la devolución de los excesos de las facturas de:

- 14/3/22 exceso de 2.337 kwh
- 1/4/22, exceso de 374 kwh
- 3/5/22 exceso de 1.037 kwh
- 2/6/22 exceso de 215 kwh
- 26/7/2022 exceso de 665 kwh
- 23/8/22 exceso de 339 kwh.
- 20/8/22 exceso de 198 kwh.

Y añade una cuestión nueva: que en la factura de agosto de 2023, le facturan de repente el gas a 0,17 €, en lugar de los 0,15 € pactados.

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

En escrito de 13/9/22, se indica que se ha reclamado a la distribuidora la revisión de los consumos. Indican que tras analizar las lecturas y consumos reclamados, se corresponden con las diferencias de las lecturas reales registradas en el equipo de medida y comunicadas mediante telegestión. En la factura del período 12/7/22 a 14/08/22 procede devolver el consumo estimado en el ciclo anterior. El contrato sigue vigente en las mismas condiciones.

La reclamada presenta escrito de alegaciones en los siguientes términos:

“Entre el 27/12/2021 a 24/5/2022 emitimos las siguientes facturas con exceso en consumo, el cual, ya se encuentran regularizada con las facturas de ajuste por devolución de dicho exceso, detallamos:

El 14/3/2022 emitimos la factura [REDACTED] del 25/1/2022 al 24/2/2022 e importe de 265,49€, con consumo en exceso de 837 kWh.

El 1/4/2022 emitimos la factura [REDACTED] del 25/2/2022 al 24/3/2022 e importe de 147,02€, con consumo en exceso de 374kWh.

El 20/4/2022 emitimos las facturas de ajuste [REDACTED] e importe de -185,91€ y [REDACTED] e importe de -15,02€, en concepto de devolución de los kWh cobrados demás en las facturas mencionadas.

El 3/5/2022 emitimos la factura [REDACTED] del 25/3/2022 al 24/4/2022 e importe de 342,66€, con consumo en exceso de 1.037kWh.



Comunidad de Madrid

El 2/6/2022 emitimos la factura [REDACTED] del 25/4/2022 al 24/5/2022 e importe de 133,08€, con consumo en exceso de 215kWh.

El 24/6/2022 emitimos las facturas de ajuste [REDACTED] e importe de -217,40€ y [REDACTED] e importe de -8,38€ en concepto de devolución de los kWh cobrados demás en las facturas mencionadas.

Asimismo, cabe mencionar que las facturas con exceso en consumo fueron devueltas por el cliente, siendo compensadas una vez generado los ajustes correspondientes.

También, el 26/7/2022 emitimos la factura [REDACTED] del 25/5/2022 al 13/7/2022 e importe de 244,59€, cabe señalar que, la factura constaba como devuelta por el cliente y se encontraba pendiente de pago un monto de 235,22€.

El 19/4/2023 tras la reclamación presente y después de evidenciar la irregularidad de los consumos, anulamos dicha factura.

Como resultado, el cliente no mantiene deuda pendiente.

Actualmente el contrato de electricidad se mantiene activo con la Tarifa Por Uso Luz a un precio de 0,153697 €/kWh, facturando los consumos reales reportados por la distribuidora [REDACTED]

Adicionalmente, hemos solicitado al departamento correspondiente la exclusión de los datos del [REDACTED] de cualquier fichero de solvencia patrimonial inscrito por parte de la compañía".

[REDACTED] presenta nuevo escrito de alegaciones el 2/6/23 en el que afirman que el cliente no presenta deuda, y que no se encuentra incluido en fichero de solvencia patrimonial (ASNEF).

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

- Factura de 15/12/21 a 24/01/22, por importe de 76,18 €. Tarifa Plan XS, con consumo de exceso de 108 kwh (a 0,2306 €). Esta factura se emite el 14/3/22 y en ella se indica que el consumo acumulado de luz desde el 25/1/21 es de 3.189 kwh. Le recuerdan que el tope de su tarifa es de 1.500 kwh. Tiene lecturas estimadas (inicial y final) de 108 kwh.
- Factura de 25/1/22 a 24/02/22, importe 265,49 €, cuota 46 €, exceso 837 kwh. Siendo la primera factura del ciclo anual, dice que tiene acumulados 2.337 kwh desde el 25/1/22, (lo cual es imposible).
- Factura de 25/3/22 a 24/4/22, por importe de 342,66 €. Tarifa Plana S: Cuota electricidad 70 €. Consumo en exceso 1.037 kwh a 0,2306 €, por importe de 239,13 €. Se indica en la factura que a fecha 3/5/22 el consumo acumulado desde el 25/1/22 es de 3.748 kwh y el tope de su tarifa es de 2.500 kwh. Se parte de un consumo estimado y tiene lectura final real. Factura devuelta en el banco.
- Factura de 25/5/22 a 13/7/22, por importe de 244,59. Tarifa por uso de luz, consumo (estimado) 665 kwh, a precio de 0,2198 €/kwh
- Devolución bancaria recibo de 13/6/22, por importe de 133,08 €.
- Factura de 24/06/22 devolución 8,38 € devolución -215 kwh a importe 0,230605 €/kwh. Cuota electricidad 40 euros más IVA. Tarifa PLAN M. Se indica en la factura que se llevan leídos 3.963 kwh desde el 25/1/22 y el tope de su tarifa es de 4.000 kwh.
- Factura de 24/6/22 devolución de -1.037 kwh a 0,230598 €/kwh, cobran cuota electricidad 42 € (más IVA)
- Factura de 15/8/22 a 13/9, con consumo real de 198 kwh real e importe de 94,91 €.
- Factura de 14/9/ a 13/10 con consumo real de 223 kwh e importe de 79,85 €.
- Factura de 14/10/22 a 13/11/22, por importe de 68,89 €. Potencia contratada 5,75 kwh. Tarifa por uso. Consumo de 265 kwh, cobrados a 0,1543 €/kwh.
- Factura de 14/11/22 a 11/12/22, total a pagar 96,50 €. Tarifa por uso. Consumo (real) de 339 kwh a 0,154300 €/kwh.

Comunidad de Madrid

- Carta reclamación de deuda de [REDACTED] de fecha 13/12/22 por importe de 369,29 €. Nueva carta de reclamación en los mismos términos de fecha 26/12/2022. Se reclama factura de 26/7/22 por importe de 244,59 € y resto de factura de 2/6/22 por importe de 124,70 €.
- Carta requerimiento de pago de 1/2/2023 y de 14/2/23 en el que la reclamada manifiesta que consta deuda pendiente de pago por 124,70 € (que procede del resto de la factura de 2/6/22).
- Factura de 12/12/22 a 12/1/23, importe 110,18 €. Consumo real de 487 kwh.
- Factura de 13/1/23 a 13/2/23, importe 120,35 €. Consumo real de 598 kwh.
- Factura de 14/2/23 a 13/3/23, importe 76,82 €. Consumo real de 350 kwh.
- Factura de 14/3/23 a 13/4/23, importe 56,33 €. Consumo real de 208 kwh.
- Facturas rectificativas de 18 y 19/04/23 por importes respectivos de 30,65 € y - 244,59 €.
- Factura rectificativa de 18/4/2023 (fecha emisión), por importe de 9,37 €. Sólo es el importe relativo al mecanismo ibérico, el impuesto sobre la electricidad y el IVA (de 233 días).
- Factura rectificativa de 18/4/23, importe -8,38. Cobran los 215 kwh a 0,230605 €/kwh. Devuelven el consumo electricidad 42,00 más IVA.
- Factura rectificativa de 18/4/23, importe 8,38. Devolución de -215 kwh a 0,230605 €/kwh. Cobran consumo electricidad 42,00 más IVA.
- Se aporta contrato de 23/11/22 (fecha de impresión) con tarifa por uso, y consumo anual de 15.928 kwh, con precio de término de energía a 0,162897 €/kwh. En el contrato se indica como fecha de solicitud el 19/01/2016

El análisis detallado de las facturas es el siguiente:

Emisión	PERÍODO	P1	P2	P3	CONSUMO	IMPORTE
14/3/221	25/12/21 a 24/1/22 (Est) (E:	14.449 a 14.477	16.608 a 16.634	703 a 757	108 kwh (exceso) cuota 46 +IVA	76,18 €
14/3/222	25/1/22 (e) a 24/2/22 (r)	14.477 a 15.103	16.634 a 17.358	757 a 1.744	837 kwh (exceso), cuota 46.	265,49
					374 (exceso)	147,02
3/5/223	25/3/22 a 24/4/22 (real)	15.200 (e) a 15.480 (r)	17.447 (e) a 17.722 (real)	1.932 (est) a 2.414 (real)	1037 kwh (a 0,2306 €/kwh). Cuota electricidad 70+IVA	342,66 €
2/6/224	25/4/22 a 24/5/22 (real)	15.480 a 15.561	17.722 a 17.781	2.414 a 2.489	Cuota 70 + exceso 215 kwh (a 0,2306)	133,08
26/7/225	25/5/22 (r) a	15.561 a	17.781 a	2.489 a	665 kwh	244,59 €

- 1 P. 61 solicitud
2 P. 21 alegaciones 5.
3 P. 70 solicitud
4 Alegaciones 5, p. 13
5 P. 42 solicitud, y p. 17 alegaciones 5.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

	13/7/22 (Est)	15.719	18.012	2.765	(a 0,2198)	
24/6/226					-215 kwh (a 0,230598)	-8,38 €
24/6/227					-1037 kwh (a 0,230605) consumo 42 € (+IVA)	-217,40 €
23/8/22					339 kwh	134,40
20/9/22	15/8 a 13/9/22 (Real)	15.808 a 15.864	18.032 a 18.083	2.995 a 3.086	198 kwh (a 0,1543 €/kwh)	94,91 €
19/10/228	14/9 a 13/10/22 (real)	15.864 a 15.917	18.083 a 18.131	3.086 a 3.208	223 kwh (a 0,1543 €/kwh)	79,85 €
18/11/229	14/10 a 13/11/22 (real)	15.917 a 15.940	18.131 a 18.190	3.208 a 3.391	183 kwh	68,89 €
20/12/2210	14/11 a 11/12/22(real)	15.940 a 15.962	18.190 a 18.274	3.391 a 3.624	339 kwh	96,50 €
18/1/2311	12/12/22 a 12/1/223	15.962 a 16.033	18.274 a 18.389	3.624 a 3.925	487 kwh	110,18 €
20/2/2312	13/1/23 a 13/2/23 (real)	16.033 a 16.089	18.389 a 18.487	3.925 a 4.369	598 kwh	120,35
20/3/2213	14/2/23 a 13/3/23 (real)	16.089 a 16.156	18.487 a 18.555	4.369 a 4.584	350 kwh	76,82 €
20/4/2314	14/3/23 a 13/4/23	16.156 a 16.198	18.555 a 18.601	4.584 a 4.704	208 kwh	56,33 €
18/4/2315						-30,65
18/4/2316					Mec. ibérico	9,37
18/4/2317					-215 kwh (a 0,230605) consumo 42 € (+IVA)	-8,38
18/4/2318						8,38
19/4/2319	Rectifica 26/7					-244,59 €
18/8/2320	13/7 a 13/8/23	16.399 a 16.489	18.891 a 18.987	5.221 a 5.461	426 kwh	100,74

- 6 P. 38 solicitud
- 7 P. 82 solicitud
- 8 P. 52 solicitud
- 9 P. 25 solicitud arbitraje
- 10 P. 11 solicitud arbitraje
- 11 P. 16 de alegaciones 8.
- 12 P. 12 alegaciones 8.
- 13 P. 3 alegaciones 8.
- 14 P. 8 alegaciones 9.
- 15 P. 12 alegaciones 9.
- 16 P. 16 alegaciones 9.
- 17 P. 20 alegaciones 9.
- 18 P. 24 alegaciones 9.
- 19 P. 4 alegaciones 9.
- 20 P. 9 alegaciones 13.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Se hace requerimiento a ambas partes: al consumidor, para que aporte las facturas que faltan así como el extracto bancario de las facturas abonadas y de las devueltas. Y a la reclamada, para que aporte prueba de las facturas devueltas y de las compensaciones efectuadas. Ninguna de las partes responde al requerimiento en el tiempo previsto, por lo que el arbitraje se resuelve conforme a los datos existentes en el expediente.

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 centra sus pretensiones en dos cuestiones: que le devuelvan los excesos de consumo, y que le tarificationen el consumo del mes de agosto de 2023 al precio pactado. Con respecto a la primera cuestión, el consumidor tenía contratada una tarifa plana con consumos máximos anuales y la obligación de abonar los excesos sobre el consumo pactado. Y efectivamente en la primera factura tras la renovación, no se reinició el cómputo del consumo acumulado y le aparecían cantidades acumuladas en la primera factura del nuevo ciclo anual, lo que evidentemente es un error que se ha ido arrastrando durante todo el ciclo de facturación.

Dado el error existente, se debe ESTIMAR LA PRETENSIÓN del consumidor: Detectado el error, deben reajustarse las facturas y eliminarse todos los cobros de los excesos de consumo, que según el consumidor son:

- 14/3/22 exceso de 2.337 kwh
- 1/4/22, exceso de 374 kwh
- 3/5/22 exceso de 1.037 kwh
- 2/6/22 exceso de 215 kwh
- 26/7/2022 exceso de 665 kwh
- 23/8/22 exceso de 339 kwh.
- 20/8/22 exceso de 198 kwh.

Pero esta ESTIMACIÓN es una ESTIMACIÓN PARCIAL, primero porque no todas las facturas han sido abonadas, y a este Colegio no le consta cuáles no han sido pagadas, o han sido devueltas por el consumidor; y segundo, porque los 1.037 kwh y los 215 kwh de excedentes de consumo de las facturas de mayo y junio de 2022, la comercializadora dice que se han devuelto. El consumidor niega haber recibido devoluciones, y la comercializadora manifiesta que se han compensado con deudas pendientes.

En definitiva, y en cumplimiento de este Laudo, la comercializadora está obligada a reembolsar los importes de todos los excesos mencionados, salvo que pueda probar que algunos o varios ya los ha reembolsado. Para ello será preciso enviar prueba de la transferencia realizada a la cuenta de cargo del consumidor. Los importes restantes deben ser reintegrados al consumidor en el plazo de treinta días desde la notificación del presente Laudo arbitral.

SEGUNDA:

El consumidor reclama que en la factura de agosto de 2023 le han facturado el consumo de electricidad a 0,17 euros en lugar de los 0,15 pactados. Revisando las facturas, las demás tarificationen el kwh a 0,15 €, y al no haberse producido una renovación contractual, no puede modificarse unilateralmente el precio del consumo de electricidad. Por lo tanto DEBE ESTIMARSE la pretensión del consumidor, reduciendo en dos céntimos el precio del suministro, para que se produzca el adecuado cumplimiento del contrato. Por lo tanto,



Comunidad de Madrid

y dado que se trata de un consumo de 426 kwh, se le deben restituir al consumidor 8,52 euros más IVA (0,43), lo que hace un total de 8,95 euros, que han de ser restituidos al 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 **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**,

Se debe ESTIMAR LA PRETENSIÓN del consumidor, por lo que deben reajustarse las facturas y eliminarse todos los cobros de los excesos de consumo, que según el consumidor son:

- 14/3/22 exceso de 2.337 kwh
- 1/4/22, exceso de 374 kwh
- 3/5/22 exceso de 1.037 kwh
- 2/6/22 exceso de 215 kwh
- 26/7/2022 exceso de 665 kwh
- 23/8/22 exceso de 339 kwh.
- 20/8/22 exceso de 198 kwh.

Pero esta ESTIMACIÓN es una ESTIMACIÓN PARCIAL, primero porque no todas las facturas han sido abonadas, y a este Colegio no le consta cuáles no han sido pagadas, o han sido devueltas por el consumidor; y segundo, porque los 1.037 kwh y los 215 kwh de excedentes de consumo de las facturas de mayo y junio de 2022, la comercializadora dice que se han devuelto. El consumidor niega haber recibido devoluciones, y la comercializadora manifiesta que se han compensado con deudas pendientes.

En definitiva, y en cumplimiento de este Laudo, la comercializadora está obligada a reembolsar los importes de todos los excesos mencionados, salvo que pueda probar que algunos o varios ya los ha reembolsado. Para ello será preciso enviar prueba de la transferencia realizada a la cuenta de cargo del consumidor. Los importes restantes deben ser reintegrados al consumidor en el plazo de treinta días desde la notificación del presente Laudo arbitral.

Y DEBE ESTIMARSE la pretensión del consumidor, de que la factura de agosto de 2023 se refacture al precio contratado, reduciendo en dos céntimos el precio del suministro, para que se produzca el adecuado cumplimiento del contrato. Por lo tanto, y dado que se trata de un consumo de 426 kwh, se le deben restituir al consumidor 8,52 euros más IVA (0,43), lo que hace un total de 8,95 euros, que han de ser restituidos al consumidor, en el mismo plazo de treinta días.

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



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 21 de noviembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES	VOCAL REPRESENTANTE	SECTOR
	EMPRESARIAL	

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]