



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 – ARBC 07940-4/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

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:

Con motivo de cambio de domicilio el interesado [REDACTED] con DNI [REDACTED] el día 28 de Febrero de 2022 se pone en contacto con la empresa que la anterior inquilina [REDACTED] con DNI [REDACTED] (quien permite por la presente reclamación actuar en el nombre de ambos) tenía contratada para realizar el cambio de titularidad en el contrato de luz y gas. Se manda un correo solicitando dicho cambio al correo facilitado por teléfono ([REDACTED]) ya que todas las líneas telefónicas de la empresa tan solo están habilitadas para nuevas altas o posibles incidencias, pero no para bajas o cambios de titularidad. Se tarda 17 días en realizar el cambio de titularidad sin informar ni detallar este periodo en las condiciones de la web (cesiones) ni informando durante el trámite nada al cliente sobre el proceso, por lo que la siguiente factura correspondiente a la primera quincena de Marzo (24 de Febrero al 17 de Marzo) se carga en la cuenta de la anterior inquilina con un estimado de consumo irreal muy al alza con importe de 280,65€ factura que no permiten reclamar por estar un par de cifras por arriba en el momento de la llamada.

Sucede lo mismo en la siguiente factura que recibe el interesado por importe de 267,37€ correspondiente a un mes, la cual sí consigue reclamarse y que se encuentra en proceso de reclamación actualmente esperando su debido reembolso con fecha límite 21 de Agosto según informan por teléfono.

En la factura actual con fecha 27 de Junio puede verse que la lectura actual tan solo dista 17m3 de la lectura estimada a fecha 17 de Marzo por lo que prácticamente todo el consumo intermedio es irreal sin permitir reclamar la primera factura a la afectada Dña [REDACTED], pero siendo el supuesto consumo del interesado al cual se le reclama dicho importe.

Por todo ello se reclama la devolución correspondiente al consumo estimado irreal en la primera factura que se hace constar a Dña [REDACTED] (presentando foto real de la lectura a fecha de la entrada en el piso, último día de habitar en la vivienda la anterior inquilina) así como la segunda factura al interesado en caso de no haberse realizado a fecha 21 de Agosto de 2022.

Requerido el consumidor para concretar su pretensión, reclama la cantidad de 125.165 euros, cifra a la que se le ha restado de la factura estimada total, las cuotas fijas, recalculando la facturación por término variable y el Iva.

Cabe mencionar la irregularidad en las lecturas estimadas y reales de la empresa energética y la dificultad de que la parte reclamante pueda hacer una pretensión real bajo derecho sin la ayuda de la empresa en esta reclamación. La cifra aportada se basa en una lectura real a fecha del intercambio de llaves.

Ante la citación para la audiencia, el consumidor presenta ulteriores alegaciones en las que actualiza toda la situación con la compañía. En este sentido indica que: “tras numerosos intentos con la empresa [REDACTED] desde el pasado 17 de Junio de 2022 de resolver y refacturar de forma

Comunidad de Madrid

correcta la factura de gas en cuestión a fecha 28 de Septiembre se procede al reembolso de los 267,37€ reclamados pero se reajusta de nuevo a fecha 4 de Octubre con otra lectura incorrecta y diferente a la facilitada en la reclamación, siendo el importe en esta ocasión de 145,41€ y el detalle de lecturas el siguiente (adjunto factura nueva):

- Lectura anterior a fecha 17 de Marzo como inicio de contrato (considerada estimada todavía por la empresa): **7304,38 kwh**

- Lectura actual a fecha 25 de Abril (como fin de factura): **7387 kwh**

- Lectura facilitada a fecha 27 de Febrero, un día antes de la entrada oficial al piso y referencia para abonar a mi cuenta a pesar de la fecha como cambio de titularidad de cara a la empresa: **7391kwh lo que supone que las nuevas lecturas siguen estando incluso por debajo del consumo personal.**

Tras la refacturación escribo a la empresa (adjunto correo) para solicitar de nuevo una refacturación correcta e informar del error. Al estar en situación de paro desde Agosto del mismo año (mes en el que cambio de empresa de energía) y no poder asumir otros 3 meses y medio de refacturación por parte de la empresa es cuando acudo al banco y rechazo el recibo con motivo de inconformidad en la cuantía de este, esperando así la refacturación definitiva por parte de la empresa o esperando a la resolución por parte del Instituto Regional de Consumo.

Tras un comunicado vía SMS de [REDACTED] informando de la deuda con [REDACTED] a fecha 1 de Febrero se procede a un nuevo cargo por parte de la empresa de 153,11€, cargo que vuelvo a rechazar por medio del banco con el mismo motivo anterior y recibiendo de nuevo el 24 de febrero un nuevo SMS por parte de [REDACTED] con el mismo motivo y quedando en este punto la situación actual.

Como parte reclamante continúo solicitando una correcta refacturación, abonando por mi parte el consumo personal que me corresponde desde la entrada a la vivienda siendo esta lectura la facilitada con la foto del contador con **7391kwh** a fecha 27 de Febrero, ya que desde el inicio de contrato hasta esa primera factura que reclamo no se realizó ninguna lectura por parte de ambas partes y siendo esta la única prueba que puedo presentar para estimar el inicio de mi consumo de gas en la ubicación y fecha mencionados.

Adjunto todas pruebas y datos mencionados para poder así ayudar a esclarecer la situación actual".

2. La reclamada presenta alegaciones en las que indica que:

Para el Sr. [REDACTED] se ha refactura el consumo realizado del 17-03-2022 al 25-04-2022 siendo devuelta la factura [REDACTED] por importe de 267,37€ y refacturado el consumo en [REDACTED] por importe de 145,41€.

A la anterior inquilina también se la ha refacturado el consumo de la última lectura.

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

1º) Se presenta fotografía del contador de fecha 27/02/2022, en el que consta una lectura de 07391,545 m³.

2º) Se presenta la factura emitida por [REDACTED] a nombre de D^a [REDACTED] (la arrendataria anterior de la vivienda), del período de 24 de febrero a 16 de marzo, que cuenta con una lectura inicial (no sabemos si estimada o real) de 7325 y una final estimada de 7448,77, lo que hace un consumo de 123,77 m³, que se convierten en 1304 kwh. El importe de esta factura es de 280,65 euros.

3º) En la factura de [REDACTED] del período (17 marzo a 25 abril de 2022), figura una lectura anterior de 7448,74 (obsérvese que no coinciden los decimales con la estimación anterior) y una lectura ARBCRU22



Comunidad de Madrid

final estimada de 7610 m³, lo que supondría un consumo de 161,26 m³, que se convierten en 1699,56 kwh. El importe de la factura es de 267,37 euros. Esta factura se reintegra el 28 de septiembre de 2022.

4º) En la factura de 26 de abril a 27 de junio de 2022, se parte de una lectura anterior de 7387 y una lectura actual real de 7465, lo que supondría un consumo de 78 m³. Debe advertirse que tanto la lectura inicial como la final son inferiores a la lectura estimada de la factura de abril de 2022, que era de 7610 m³. Esta factura tiene un importe de 134,18 €.

5º) La empresa presenta la factura corregida a nombre del Sr. [REDACTED], de 17/3/2022 a 25/4/2022, que anula la emitida por importe de 267,37 (emitiéndola con valor negativo) y la sustituye por una de importe 145,41, con un consumo de 870,71 kwh, (frente a los 1699,56 kwh facturados inicialmente).

6º) En fecha 30 de septiembre se emite factura reajustada, con lectura incorrecta y diferente de la facilitada en la reclamación con importe de 145,41 €, que también se reclama a la compañía, y que el consumidor devuelve. Esta factura presenta lecturas estimadas de 7.304,38 a 7.387, lo que supondría un consumo de 82,63 m³. Recuérdese que en la foto se indicaba a 28 de febrero una lectura real del contador de 7.391,545.

7º) Finalmente en fecha 1 febrero de 2023 se emite factura por importe de 153,11 euros que el consumidor devuelve el mismo día.

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:

En relación con la reclamación de D^a [REDACTED], la empresa reclamada ha manifestado que se le ha refacturado y corregido el consumo de la última lectura, pero no se ha aportado dicha factura a este expediente. En caso de que no se hubiera realizado dicho recálculo y se haya emitido la nueva factura, o si nuevamente dicha factura contuviese datos erróneos, dado que ha quedado probado (mediante la fotografía aportada de fecha 27 de febrero 2022, con lectura de 7.391,545 m³) el consumo final a fecha 28 de febrero, y dado que los reclamantes han acordado el reparto entre ellos de los costes fijos en función de los días en que cada uno ocupó la vivienda (entre el 24 de febrero y el 16 de marzo), la empresa debe remitir factura corregida en la que incluya los costes fijos, cuotas y peajes del 0,69 mes que comprende esta factura, así como el consumo real realizado (sólo hasta el 28 de febrero), es decir sólo hasta los 7391 m³. La consumidora tiene derecho a esta factura final, en aplicación analógica del derecho concedido en el apartado ñ) del art. 44.1 de la Ley del Sector Eléctrico (Ley 24/2013 de 26 de diciembre), en el que se dispone que el titular del contrato tiene derecho a recibir la liquidación de la cuenta después de cualquier cambio de suministrador. D^a [REDACTED] dejó de ser la titular del contrato, (aunque no hubiese para esta dirección de suministro un cambio de comercializadora), pero el nuevo inquilino se subrogó como contratante con la mencionada comercializadora, pasando a ser el nuevo titular del contrato. Por ello, D^a [REDACTED] tiene derecho a la emisión de esta liquidación de la cuenta, sobre una lectura real, y no estimada, dado que al ser estimada no abona su consumo, sino una estimación que puede favorecer o perjudicar sus intereses, al ser menor o mayor que el consumo real de kwh utilizados.

Procede por lo tanto, ESTIMAR LA PRETENSIÓN DE D^a [REDACTED], corrigiendo su factura, y devolviéndole los importes correspondientes. Si ello ya se hubiera producido, tal como afirma [REDACTED] en sus alegaciones, esta estimación significaría que el laudo ya ha sido ejecutado en este aspecto. Por ello, debe anularse la factura de 24 de febrero a 17 de marzo y devolver los 280,65

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

€ si no hubieran sido devueltos todavía, y corregir la factura en el sentido indicado.

SEGUNDA:

En cuanto a la pretensión de D. [REDACTED] relativa a la factura de marzo/abril, esta ha sido ya atendida y concedida por la empresa, dado que ha anulado la factura de 17 marzo a 25 abril de 2022, por importe de 267,37 €, emitiendo una negativa por dicha cantidad, y emitiendo una factura corregida por importe de 145,41 €. No obstante, dicha factura es nuevamente errónea, porque parte de un consumo estimado desde los 7304 a los 7387 m³, cuando el contador a fecha 28 de febrero se ha demostrado que medía ya los 7391 m³.

TERCERA:

Los errores constantes en la facturación de estos meses, con lecturas estimadas han ocasionado que el consumidor haya pagado varias veces por el mismo consumo, primero estimado, que superaba el real, y con posterioridad iniciando su factura con lecturas que ya habían sido abonadas. Tras el análisis de las distintas facturas y los consumos realmente efectuados, [REDACTED] debe:

Primero, anular las facturas pendientes de pago por el consumidor.

Segundo, debe anular la factura de 26 de abril a 27 de junio, por importe de 134,18 € y devolver su cuantía al consumidor (cantidad que se utilizará para compensar el saldo final resultante). Y debe anular las dos facturas corregidas, que son erróneas en cuanto al consumo real, por importes respectivos de 145,41 y de 153,11 €, y dejar de reclamarlas al consumidor, ya sea por sí misma, o a través de agentes de recobro ([REDACTED]).

Tercero, [REDACTED] debe emitir una nueva factura del período global, es decir desde el 17 de marzo al 27 de junio de 2022, en el que se prevea:

- Los costes fijos, cuotas y peajes por los 3 meses más 12 días transcurridos.
- El consumo real que será la conversión a kwh de los 74 m³ consumidos (desde los 7391 m³ hasta los 7465 m³, que es la lectura real final del 27 de junio). Y por supuesto, debe facturar estos consumos al precio de aquel tiempo (a 0,119121 el kwh).

La deuda resultante de este recálculo se disminuirá en los 134,18 euros de la anulación de la factura de abril a junio, y el saldo final se fraccionará en cuatro plazos mensuales sin intereses, para facilitar su pago al consumidor. Como corolario de lo anterior, debe indicarse que con esta nueva emisión de factura, una vez abonada, quedará saldada la deuda del consumidor, por lo que si ha sido incluido en algún fichero de solvencia patrimonial o de impagos, debe ser excluido del mismo con ocasión de esta deuda.

Ello implica la ESTIMACIÓN DE LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR, si bien como el propio consumidor indicaba en su escrito, es imposible que ni el consumidor, ni tampoco el Colegio Arbitral podamos determinar numéricamente el importe final de la factura corregida, motivo por el que se dan las indicaciones pertinentes, para que la reclamada realice el cálculo.

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 la **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, en su propio nombre y en nombre de D^a [REDACTED].

SE ESTIMA la pretensión de D^a [REDACTED], por lo que la empresa debe remitir factura corregida el período (24/02/2022 a 17/03/2023) en la que incluya los costes fijos, cuotas y peajes del 0,69 mes que comprende esta factura, así como el consumo real realizado (sólo hasta el 28 de febrero), es decir sólo hasta los 7391 m³. Una vez recalculada la factura, [REDACTED] deberá devolver la parte correspondiente de los 280,65 euros que fueron facturados y cobrados, salvo que la



Comunidad de Madrid

reclamada ya hubiera realizado este recálculo y la devolución en el tiempo transcurrido desde la interposición de la reclamación.

SE ESTIMA la pretensión de D. [REDACTED], y ante la imposibilidad de determinar el saldo final de esta relación contractual, la empresa reclamada:

Primero, debe anular las facturas pendientes de pago por el consumidor.

Segundo, debe anular la factura de 26 de abril a 27 de junio, por importe de 134,18 € y devolver su cuantía al consumidor (cantidad que se utilizará para compensar el saldo final resultante). Y debe anular las dos facturas corregidas, que son erróneas en cuanto al consumo real, por importes respectivos de 145,41 y de 153,11 €, y dejar de reclamarlas al consumidor, ya sea por sí misma, o a través de agentes de recobro ([REDACTED]).

Tercero, [REDACTED] debe emitir una nueva factura del período global, es decir desde el 17 de marzo al 27 de junio de 2022, en el que se prevea:

- Los costes fijos, cuotas y peajes por los 3 meses más 12 días transcurridos.
- El consumo real que será la conversión a kwh de los 74 m³ consumidos (desde los 7391 m³ hasta los 7465 m³, que es la lectura real final del 27 de junio). Y por supuesto, debe facturar estos consumos al precio de aquel tiempo (a 0,119121 el kwh).

La deuda resultante de este recálculo se disminuirá en los 134,18 euros de la anulación de la factura de abril a junio, y el saldo final se fraccionará en cuatro plazos mensuales sin intereses, para facilitar su pago al consumidor. Como corolario de lo anterior, debe indicarse que con esta nueva emisión de factura, una vez abonada, quedará saldada la deuda del consumidor, por lo que si ha sido incluido en algún fichero de solvencia patrimonial o de impagos, debe ser excluido del mismo con ocasión de esta deuda.

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 a D^a [REDACTED] 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.

En cuanto a las cantidades finales que deba abonar D. [REDACTED], tras la nueva emisión de la factura y la compensación en la cuantía de los 134,18 euros, se fraccionará en cuatro plazos y se girarán cuatro recibos mensuales por los importes resultantes, sin intereses, debiendo girarse al cobro el primero en los treinta días siguientes a la notificación del presente Laudo arbitral, pero siempre tras la confección y comunicación de la factura corregida para el período del 17 de marzo al 27 de junio de 2022.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si



Comunidad de Madrid

se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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 COLEGIO ARBITRAL.

Madrid, 09 de mayo de 2023

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE VOCAL
CONSUMIDORES

REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL