

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09350.5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL 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. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

“Desde septiembre de 2021, fecha en la que contraté el servicio, la facturación ha sido totalmente irregular en cuanto al periodo de facturación, de días o de meses, según los casos, el consumo facturado en ocasiones estimado y los conceptos de la factura. La dirección del punto de suministro está mal y también el titular de los justificantes de pago. No estoy conforme con la regularización hecha por la compañía, en la que se me descuentan menos de 50 €. Cuando esta vivienda apenas ha tenido consumo porque ha estado vacía. Desde la distribuidora [REDACTED] me habilitaron un área privada para poder obtener los certificados de las lecturas del contador electrónico y la sorpresa ha sido que no pueden expedir certificados anteriores a junio de 2022 porque corresponden a otro titular, cuando desde septiembre de 2021 las facturas vienen a mi nombre y se cargan en mi cuenta. Por esta cuestión tengo abierto una reclamación con la distribuidora”.

Solicita: 1º la emisión de las 3 facturas correctas con el importe real y el nombre del titular en los recibos, así como la dirección correcta, Plaza [REDACTED]. 2º el aplazamiento y fraccionamiento en la cantidad que resulte del consumo real de dichos periodos en 12 plazos mensuales. 3º que le expliquen que parámetros han utilizado para calcular el consumo estimado. De las facturas [REDACTED] y [REDACTED], teniendo en cuenta que el consumo medio diario en los últimos 14 meses era de 2 €, y el que la compañía ha estimado para el mes de abril ha sido de 9,22 € diarios.

En escrito posterior, de fecha 10/11/2022 la consumidora concreta su pretensión en las siguientes cuestiones:

1º Que se modifique la dirección de suministro ([REDACTED])

2º Que se modifique el nombre de los recibos bancarios (que se han girado a nombre de [REDACTED])

3º Que se anulen las siguientes facturas

- [REDACTED], emitida el 24 de abril de 2022, relativa al consumo estimado del periodo de 23 febrero a 23 marzo 2022, por importe de 258,24 €.
- [REDACTED], emitida el 5 de mayo de 2022, por consumo estimado en el periodo de 23 de marzo a 24 abril 2022, por importe de 199,44 euros.



Comunidad de Madrid

- [REDACTED], emitida el 12 junio de 2022, en la que se realiza una regularización del período comprendido entre 23 de febrero y 23 de mayo por importe de -49,59 €.

Las tres facturas que solicita que se anulen ascienden a 408,09 €.

En su último escrito la consumidora manifiesta que han modificado la dirección de las facturas, pero no la del suministro, y que la comercializadora ha dejado de nuevo de facturar entre el 23 de octubre y el 19 de diciembre de 2022, emitiendo y cobrando dos facturas en enero de 2023 por importes de 129,74 y 67,94 respectivamente.

2. La empresa reclamada envía alegaciones con las siguientes consideraciones:

"Desde [REDACTED] se procedió a derivar consulta a la distribuidora, obteniendo la siguiente respuesta: *"Le informamos que para el suministro cups [REDACTED] se ha emitido la factura rectificativa nº [REDACTED] dejando sin efecto la factura nº [REDACTED] para corregir los consumos facturados."*

Una vez revisado el presente expediente, comprobamos que la factura correspondiente al ATR corregido por la distribuidora, no consta corregida en comercializadora, no obstante, como ya se ha emitido la factura con lecturas reales y regulariza las 2 facturas estimadas anteriores, no procederemos a modificarla para no ir en contra los intereses de la clienta, ya que el abono con lecturas reales [REDACTED] emitido el 12/6/2022 e importe -49,59€, saldría con un importe superior".

En cuanto al cambio de dirección, indica la reclamada que: "para proceder a realizar la modificación de la dirección es necesario enviar el empadronamiento al correo electrónico [REDACTED] y realizar la solicitud de modificación".

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

1º Se presentan las facturas rectificadas, emitidas el 24 de abril de 2022, a nombre de [REDACTED], con domicilio en Plaza [REDACTED] (confundido porque es [REDACTED])

1) FACTURA [REDACTED] de 24 abril 2022, importe 14,74, consumo desde 14 a 16 septiembre 2021.

Lectura real con P1: 493 kwh (consumo 15 kwh); P2: 459 (consumo 19 kwh) y P3: 141 kwh (consumo 16 kwh),

2) Factura [REDACTED], del 16 al 23 de septiembre de 2021 (emitida 24 abril 2022), por importe de 3,36 €, con lectura real de P1: 496 (consumo 3 kwh), P2: 461 (consumo 2 kwh) ; y P3: 141 (consumo 0 kwh).

3) Factura [REDACTED] de 23 de septiembre a 24 octubre 2021, por importe de 13,89 euros. Lectura real con P1: 503 (consumo 7 kwh); P2: 469 (consumo 8 kwh) y P3: 141 kwh (consumo 0 kwh).

4) Factura [REDACTED], por importe de 6,13 €, con consumos desde 24 de octubre a 9 de noviembre de 2021. Lectura real con P1: 505 (consumo 2 kwh); P2: 471 (consumo 2 kwh) y P3: 142 kwh (consumo 1 kwh).

5) Factura [REDACTED], por importe de 127,31 €, y período de consumo de 9 noviembre 2021 a 15 diciembre 2021 (36 días). Lectura real con P1: 646 (consumo 141 kwh); P2: 644 (consumo 173 kwh) y P3: 173 kwh (consumo 31 kwh).

6) Factura [REDACTED], por importe de 146,71 €, por período de 15 diciembre 2021 a 23 enero 2022. Lectura real con P1: 743 (consumo 97 kwh); P2: 749 (consumo 105 kwh) y P3: 1377 kwh (consumo 204 kwh).

2º Se presentan las facturas objeto de reclamación por los consumos estimados, y por su elevado importe:

- Factura [REDACTED] emitida el 24/4/2022, por importe de 258, 24 euros. Se trata de **consumos estimados** de 161 en P1, 147 en P2 y 249 en P3. Los costes de estos consumos son de 0,100756 €/kWh en P1; 0,033740 €/kWh en P2 y 0,004351 €/kWh en P3.
- Factura [REDACTED], emitida el 5 mayo 2022, por importe de 199,44 euros, y **consumos estimados** de 172 kwh en P1, 157 kwh en P2, y 267 kwh en P3. Los costes de estos consumos son de 0,100756 €/kWh en P1; 0,033740 €/kWh en P2 y 0,004351



Comunidad de Madrid

€/kWh en P3 hasta el 30 de marzo y en cambio hasta el 24 de abril son de 0,074409 €/kWh en P1, 0,028470 €/kWh en P2, y 0,003034 €/kWh en P3.

- Factura de regularización de los períodos de 23 de febrero a 23 de mayo, con consumos reales en los tres meses de 241 kwh en P1, de 283 kwh en P2 y de 563 en P3,

3º Por otro lado, se presenta la lectura reportada por la distribuidora, en la que se indica para el período de 23/2/2022 a 23/3/2022, las lecturas estimadas de P1 de 837 a 998 kwh (consumo de 161 kwh); en P2 de 858 a 1005 (consumo de 147 kwh), y en P3 de 575 a 824 kwh (Consumo de 249 kwh).

En cambio, las lecturas reales desde 23 de febrero a 24 de abril (es decir de dos meses), indican un consumo en P1 de 182 kwh totales, en P2 de 213 y en P3 de 441. Conforme a ello, el consumo facturado en este período bimensual es de 21 kwh en P1, de 66 kwh en P2, y de 192 en P3, lo que hace un total de 279 kwh consumidos.

En la lectura reportada desde 24/4/2022 a 23/05/2022 se trata de lecturas reales con valores de 59 kwh en P1, de 70 kwh en P2 y de 122 en P3, lo que hace un total de 251 kwh.

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:

Solicita la consumidora en primer lugar que se modifique la dirección de suministro (Plaza [REDACTED]), así como el nombre al que se giran los recibos bancarios (que se han girado a nombre de [REDACTED]). La identificación de la consumidora como contratante del servicio de suministro eléctrico con [REDACTED], se hace por su nombre y apellidos y su DNI, por lo que la empresa comercializadora debe extremar su diligencia para no extender las facturas ni los recibos bancarios generados por las mismas a nombre distinto del de la consumidora contratante. Si aún ocurre esta confusión, [REDACTED] debe rectificar adecuadamente sus ficheros para expedir facturas y recibos bancarios a nombre de la contratante.

En cuanto a la dirección de suministro, no sólo debe cambiarse en la comercializadora, sino también en la distribuidora, dado que los ATR reportados por la distribuidora también señalan como dirección del suministro, la del [REDACTED]. La vinculación del CUPS del contrato de la consumidora con una dirección errónea puede ocasionar problemas en el futuro, si la consumidora desea cambiar de comercializadora, por ello es preciso que, detectado el error, que no se ha corregido pese a la solicitud de la consumidora, la comercializadora [REDACTED] cambie el punto de suministro de Plaza [REDACTED], que es la dirección real de la vivienda de la consumidora. Y a su vez, como corolario de esta obligación, que la comercializadora dé traslado de esta información y de esta solicitud de rectificación a la distribuidora, para que se conecten el CUPS, con la identidad de la consumidora y con la dirección de suministro, tal como promueve la CNMC. No existe ninguna norma que obligue a ello, pero la identificación de las partes, y en este caso, del punto donde debe efectuarse el suministro, es esencial en todo contrato de prestación de servicios.

Por lo tanto, SE ESTIMA la primera pretensión de la consumidora de que se corrijan sus datos personales y la dirección del suministro, tanto en las facturas, como en los recibos bancarios.

SEGUNDA:

Solicita la consumidora que se anulen las tres facturas, dos de ellas por consumos estimados, de 258,24 € y 199,44 euros respectivamente, así como la rectificación efectuada por -49,59 €.



Comunidad de Madrid

Tal como establece el art. 44.1, apartado n) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, el consumidor tiene derecho, en relación con el suministro, a “estar informados del consumo real de electricidad y de los costes correspondientes de acuerdo a lo que reglamentariamente se establezca, sin coste adicional. A estos efectos, se tendrán en cuenta las características de los equipos de medida para garantizar una adecuada facturación y los costes de implementar esta medida”. La consumidora tiene un contador inteligente, con discriminación horaria por lo que no tiene sentido que la comercializadora facture por consumos estimados, y que además lo haga sin tener en cuenta las medias de consumo o el consumo histórico del contrato.

Y dado que se ha efectuado un consumo estimado muy superior al consumo medio realizado por la consumidora, deben ser anuladas las facturas [REDACTED], emitida el 24/4/2022, por importe de 258,24 euros; [REDACTED], emitida el 5 mayo 2022, por importe de 199,44 euros y la factura de regularización de los periodos de 23 de febrero a 23 de mayo. Estas facturas deben emitirse nuevamente, y como es imposible determinar los consumos reales que corresponde a cada mensualidad desde el 23 de febrero hasta el 24 de abril, y el 30 de marzo cambiaron los precios de consumos y peajes, lo más equitativo es considerar que la mitad de los consumos de cada uno de los tramos horarios, se realizó en cada uno de los periodos, desde 23 de febrero a 30 de marzo y desde 30 de marzo hasta 24 de abril, para el cálculo tanto de los consumos, como de los peajes.

Tal como figura en los ATR reportados por la distribuidora, los consumos reales han sido:

- Desde 23 de febrero a 24 de abril el consumo en este periodo bimensual es de 21 kwh en P1, de 66 kwh en P2, y de 192 en P3, lo que hace un total de 279 kwh consumidos.
- En la lectura reportada desde 24/4/2022 a 23/05/2022 se trata de lecturas reales con valores de 59 kwh en P1, de 70 kwh en P2 y de 122 en P3, lo que hace un total de 251 kwh.

Por ello, debe emitirse una nueva factura rectificada, en la que se cobren los siguientes consumos (aplicando los restantes cargos e impuestos como corresponde):

- Factura de 23 de febrero a 30 de marzo: con consumos y peajes correspondientes a 10.5 kwh en P1, a precio de 0,100756 €/kWh; 33 kwh en P2 a precio de 0,033740 €/kWh y 96 kwh en P3, a precio 0,004351 €/kWh.
- Factura de 31 de marzo a 24 de abril por consumos y peajes correspondientes a 10.5 kwh en P1, a precio de 0,074409 €/kWh en P1; 33 kwh en P2 a precio de 0,028470 €/kWh y 96 kwh en P3, a precio de 0,003034 €/kWh.
- Factura de 24 de abril a 25 de mayo, 59 kwh en P1 a precio de 0,074409 €/kWh; 70 kwh en P2, a precio de 0,028470 €/kWh; y de 122 en P3, a precio de 0,003034 €/kWh en, lo que hace un total de 251 kwh consumidos.

La reemisión de estas facturas provoca una deuda por un importe considerable para la consumidora, por lo que atendiendo a su solicitud, dado que no ha sido un problema provocado por la consumidora, sino por la estimación de consumos efectuada por la reclamada, debe concederse la posibilidad de fraccionar la deuda en 12 plazos mensuales, girando los correspondientes recibos por los importes resultantes. Con esta cuantía actualizada queda definitivamente fijada la deuda.

Ello lleva a este Colegio Arbitral a ESTIMAR LA PRETENSIÓN de la consumidora.

TERCERA:

En cuanto a la pretensión de la consumidora de que le sean explicados los parámetros sobre los que se calculan los consumos estimados, al haberse refacturado las facturas con consumos reales, no es necesario entrar en el análisis de esta cuestión.

DECISIÓN ARBITRAL:



Comunidad de Madrid

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 LA CONSUMIDORA**:

SE ESTIMA su pretensión de rectificación de los datos personales y de la dirección de suministro tanto en los ficheros de la comercializadora, como en su caso, de la distribuidora para que coincida el trinomio: titular del contrato-punto de suministro y CUPS. La dirección debe corregirse a Plaza [REDACTED]. Y los datos personales deben corresponderse con el nombre y apellidos de la consumidora contratante.

SE ESTIMA su pretensión de anulación de las tres facturas reclamadas por consumos estimados, y su regularización posterior. Anuladas dichas facturas por no corresponder con los consumos reales, [REDACTED] debe emitir de nuevo nueva factura rectificadora, en la que se cobren los siguientes consumos (aplicando los restantes cargos e impuestos como corresponde):

- Período de 23 de febrero a 30 de marzo: con consumos y peajes correspondientes a 10.5 kwh en P1, a precio de 0,100756 €/kWh; 33 kwh en P2 a precio de 0,033740 €/kWh y 96 kwh en P3, a precio 0,004351 €/kWh.
- Período de 31 de marzo a 24 de abril por consumos y peajes correspondientes a 10.5 kwh en P1, a precio de 0,074409 €/kWh en P1; 33 kwh en P2 a precio de 0,028470 €/kWh y 96 kwh en P3, a precio de 0,003034 €/kWh.
- Período de 24 de abril a 25 de mayo, 59 kwh en P1 a precio de 0,074409 €/kWh; 70 kwh en P2, a precio de 0,028470 €/kWh; y de 122 en P3, a precio de 0,003034 €/kWh en, lo que hace un total de 251 kwh consumidos.

El importe resultante de esta reemisión de factura será girado a la consumidora en 12 plazos mensuales, girando el primero de los recibos en los 30 días siguientes a la notificación del presente Laudo arbitral, y a partir de ahí, sucesivamente otros 11 recibos mensuales.

El abono de la cantidad se realizará mediante recibo girado a la cuenta de cobro de la consumidora.

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

Previo 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 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.

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman digitalmente el presente documento los indicados miembros del Colegio Arbitra

Madrid, 08 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]