



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11142.8/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 de mayo 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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:

"Reclamo la devolución de las cantidades cobradas de forma indebida en los contratos de luz ya facturadas".

"En febrero de 2022, reclamo ante la OMIC que la [REDACTED] del [REDACTED] me devuelva las cantidades cobradas de forma indebida por el consumo de luz ya facturado en la factura de 21-12-21, que me vuelven a cobrar en la factura de 23-01-22. Hacen caso omiso y les presento un escrito de alegaciones en el que detalla todos los consumos en su respuesta que dicen que van a hacer las comprobaciones me envían una factura con un importe de devolución de 2 céntimos. Reclamo la devolución de las cantidades cobradas de forma indebida por ser consumos de luz ya facturados en la factura de 21 de diciembre de 2021.

- Factura del 3 de octubre a 11 noviembre de 2021: importe 16,35 euros.
Lectura en P1: 2.938 = 13 kwh. Lectura en P2: 3.283 kwh= 10 kwh. Lectura en P3: 2.208 kwh = 19 kwh. Consumo Lectura real 42 kwh
- Factura de 14 octubre a 1 diciembre 2021: importe 220 euros.
Lectura en P1: 3.142 kwh= 204 kwh. Lectura en P2: 3.469 kwh = 186 kwh. Consumo en P3: 2.523 kwh= 315 kwh. Consumo en lectura estimada: 705 kwh.
- Factura del 14 de octubre de 2021 a 11 de enero de 2022: importe de 342 euros.
Lectura en P1: 3424 kwh: 486 kwh. Lectura en P2: 3.727 kwh= 444 kwh. Lectura en P3: 2.960 kwh= 752 kwh. Consumo en Lectura real: 1.682 kwh.

Se puede observar que en la factura cuyo importe es de 342 euros, el consumo facturado es de 1.682 kwh porque toman como última lectura de consumo de referencia, la de fecha 3 de octubre a 11 de noviembre de 2021, en lugar de tomar como referencia la última facturada, que es la del 14 de octubre al 1 de diciembre, que ya estaba facturada y cobrada.

La consumidora presenta una aclaración (de fecha 16 de mayo de 2023) en la que indica que, aunque el litigio se encuentra parcialmente resuelto, solicita le sea devuelta la factura de 220 euros, más los intereses legales.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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

Para el periodo de consumo del 15/10/2021 al 1/12/2021, [REDACTED] (en adelante “la distribuidora”) reporta un consumo estimado de 204 kWh Punta, 186 kWh Llano y 315 kWh Valle.

Desde la comercializadora, el 21/12/2021 emitimos la factura [REDACTED] de importe 220 € en base a los datos de consumo indicados.

El 11/1/2022 la distribuidora emite la factura [REDACTED] en la que reporta lecturas reales de Punta desde 2.938 kWh hasta 3.424 kWh, Llano desde 3.283 kWh hasta 3.727 y Valle desde 2.208 kWh hasta 2.960 kWh, siendo el consumo total del periodo del 14/10/2021 al 11/1/2022 de 486 kWh Punta, 444 kWh Llano y 752 kWh Valle.

En base a los datos reportados, desde [REDACTED], el 23/1/2022 emitimos la factura de regularización [REDACTED] de importe 342 € en la que devolvemos a la cliente la totalidad del consumo estimado facturado para el periodo del 15/10/2021 al 1/12/2021 en la factura anterior y facturamos el consumo real correspondiente al periodo del 14/10/2021 al 11/1/2022.

Consideramos que no había solape en el cobro de las facturas reclamadas.

Tras la recepción del presente expediente hemos revisado la facturación reclamada y hemos comprobado que desde [REDACTED] emitimos las facturas según los datos reportados por la distribuidora.

Verificamos que no se factura consumo por duplicado, ya que el consumo del periodo del 15/10/2021 al 1/12/2021, facturado en la factura [REDACTED] de importe 220 € se devuelve a la cliente en la factura [REDACTED] de importe 342 €.

No obstante, hemos comprobado que la distribuidora, el 23/6/2022 anula la factura [REDACTED] y emite una nueva factura [REDACTED] rectificativa para el periodo del 15/10/2021 al 1/12/2021 con nuevos datos de facturación: reporta lecturas reales de Punta desde 2.938 kWh hasta 3.233 kWh, Llano desde 3.283 kWh hasta 3.595 y Valle desde 2.208 kWh hasta 2.897 kWh, siendo el nuevo consumo total del periodo de 295 kWh Punta, 312 kWh Llano y 689 kWh Valle. Por ello, hemos anulado la factura [REDACTED] de importe 342 € y hemos emitido la factura rectificativa [REDACTED] de importe 210,89 €, de acuerdo con los nuevos datos de lecturas y consumos reportados por la distribuidora.

Esta refacturación ha generado un abono de 131,09 € a favor de la cliente que remitiremos, mediante transferencia, a la cuenta bancaria informada como forma de pago, junto con un abono de 3,28 € en concepto de interés legal del dinero sobre la devolución realizada.

Teniendo en cuenta las posibles molestias ocasionadas, hemos decidido indemnizar a nuestra cliente por la emisión de facturas estimadas, generando un abono de 30,05 € en concepto de calidad en el servicio, a remitir a la cuenta bancaria anteriormente informada.

En las alegaciones previas a la vista, la reclamada insiste en que:

“La factura [REDACTED] de importe 342 € de regularización del periodo del 14 de octubre de 2021 al 11 de enero de 2022 ha sido anulada por rectificación de lecturas por parte de [REDACTED] (en adelante “la distribuidora”).

A dicha factura la sustituye la factura [REDACTED] de importe 210,89 €, actualmente vigente.

Esta última regulariza el periodo del 14 de octubre de 2021 y el 11 de enero de 2022, siendo el consumo real registrado por el contador de la vivienda en dicho periodo de 295 kWh Punta, 312 kWh Llano y 689 kWh Valle.

Dado que en dicha factura se devuelven los 204 kWh Punta, 186 kWh Llano y 315 kWh Valle de consumo estimado facturados en la factura del periodo del 14 de octubre de 2021 a 1 de diciembre de 2021, no se ha duplicado el consumo facturado ni se han facturado kWh de más a la Sra. [REDACTED].



Comunidad de Madrid

		Punta	Llano	Valle
Lecturas	14/10/2021	2938 kWh	3283 kWh	2208 kWh
	11/01/2022	3233 kWh	3595 kWh	2897 kWh
Consumo	Real	295 kWh	312 kWh	689 kWh
	Estimado Devuelto	-204 kWh	-186 kWh	-315 kWh

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

1º) Se han emitido las siguientes facturas rectificadas el 9 de diciembre de 2022:

- Factura [REDACTED], emitida el 9/12/22: período de consumo de 10 a 11 enero de 2022: -30,05 euros.
- Factura [REDACTED], emitida el 9/12/22, con el mismo período de consumo: devolución -3,28 euros por intereses de demora.
- Factura [REDACTED], emitida en la misma fecha, por período de consumo desde 14/10 de 2021 a 11/1 de 2022. Importe de 210,89 euros. Lectura en P1: 3233 kwh =295 kwh. Lectura en P2: 3.595 kwh= 312 kwh. Lectura en P.3: 2.897 kwh =689 kwh. Consumo lectura real 1.296 kwh. Los peajes son desde 2 de diciembre de 2021 hasta 11 de enero de 2022.
- Factura [REDACTED], emitida el 9 de diciembre de 2022, por período de consumo de 14 de octubre a 1 diciembre e importe de 220,00 euros: Lecturas **estimadas**: P1: 3.142, con consumo 204 kwh. P2: 3.469, consumo 186 kwh, y Lectura P3: 2.523 con consumo de 315 kwh. Peajes por los 48 días, (imaginamos que cubre desde 14 octubre a 1 de diciembre = 17+30+1). En su desglose esta factura contiene: 12,63 euros por el término fijo (potencia contratada), 185,10 euros por la energía consumida y, 0,99 euros por impuesto de electricidad, 1,28 euros por alquiler de contador, y un IVA de 20,00 euros (al 10%).
- Factura [REDACTED], emitida el 9/12/2022, con fecha de consumo desde 3 de octubre a 14 de octubre de 2021 por importe de 16,35, con lecturas reales de P1 en 2.938, y consumo de 13 kwh. P2 de 3.283 kwh y consumo de 10 kwh y P3 en 2.208 y consumo de 19 kwh.
- Factura [REDACTED], emitida el 9/12/2022, con fecha de consumo desde 1 de septiembre a 3 de octubre de 2021 con lecturas reales de P1 en 2.925 (consumo 24 kwh) P2 en 3.273 kwh (consumo de 26 kwh) y P3 en 2.189 kwh y consumo de 65 kwh,

2º) Se han aportado lecturas de ATR de la distribuidora y para el mismo período se rectifican. Este es el resumen de dichas lecturas ATR:

PERÍODO	INICIAL	FINAL	CONSUMO
3/10 A 14/10	P1: 2.925	2.938	13
	P2: 3.273	3.283	10
	P3: 2.189	2.208	19
14/10 A 1/12	P1: 2.938	3.142	204
ESTIMADAS	P2: 3.283	3.469	186
	P3: 2.208	2.523	315
14/10 A 11/01	P1: 2.938	3.424	486
	P2: 3.283	3.727	444
	P3: 2.208	2.960	752

Comunidad de Madrid

14/10 A 11/01	P1: 2.938	3.233	295
	P2: 3.283	3.595	312
	P3: 2.208	2.897	689

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:

La consumidora solicita la revisión de las facturas por considerar que hay una duplicación de cargos por los mismos consumos.

Efectivamente se han duplicado los consumos, pero parcialmente la situación ha sido corregida por la empresa porque la **factura** [REDACTED] de importe 342 € de regularización del periodo del 14 de octubre de 2021 al 11 de enero de 2022 ha sido anulada, siendo devuelta a la consumidora, y se ha emitido en su lugar la factura [REDACTED] de importe **210,89 €**. Efectivamente esta factura recoge los consumos corregidos conforme al último [REDACTED] de la distribuidora. Y es una factura correcta.

SEGUNDA

Con respecto a la factura que contiene los consumos estimados entre el 14 de octubre y el 1 de diciembre, tal como afirma la reclamada, se emitió la factura de regularización [REDACTED] de importe 342 € en la que devolvieron a la cliente la totalidad del consumo estimado facturado para el periodo del 15/10/2021 al 1/12/2021 en la factura anterior y facturaron el consumo real correspondiente al periodo del 14/10/2021 al 11/1/2022. Esta factura se rectifica con la emisión de la factura nº [REDACTED], emitida el 21 de diciembre de 2021, con un importe de 220,00 euros. A su vez, esta factura vuelve a rectificarse, con el mismo importe (220,00 euros) en la Factura [REDACTED] emitida el 9 de diciembre de 2022.

El Colegio ha vuelto a analizar los consumos tal como figuran en las cuatro facturas:

PERÍODO Y FACTURA	LECTUR A P1	CONSUM O P1	LECTUR A P2	CONSUM O P2	LECTUR A P3	CONSUM O P3
1/9 a 3/10 [REDACTED]	2.925	24	3.273	26	2.189	65
3/10 a 14/10 [REDACTED]	2.938	13	3.283	10	2.208	19
14/10 a 1/12 [REDACTED]	(estim) 3.142	(204)	Estim 3.469	(186)	Estim 2.523	(315)
14/10 a 11/1/22 [REDACTED]	3.233	295	3.595	312	2.897	689

Por ello, el Colegio arbitral llega a la consideración de que tras la emisión de la factura [REDACTED] ha vuelto a duplicar esta factura, dado que la empresa vuelve a emitir el 9 de diciembre de 2022 la Factura [REDACTED], por período de consumo de 14 de octubre a 1 diciembre e importe de 220,00 euros: Lecturas **estimadas**: P1: 3.142, con consumo 204 kwh. P2: 3.469, consumo 186 kwh, y Lectura P3: 2.523 con consumo de 315 kwh. Peajes por los 48 días,

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

(imaginamos que cubre desde 14 octubre a 1 de diciembre = 17+30+1). En su desglose esta factura contiene: 12,63 euros por el término fijo (potencia contratada), 185,10 euros por la energía consumida y, 0,99 euros por impuesto de electricidad, 1,28 euros por alquiler de contador, y un IVA de 20,00 euros (al 10%).

Esta factura está cobrando de nuevo duplicado el consumo ya facturado a fecha final por la factura [REDACTED]. Se está volviendo a facturar el mismo consumo. Esta factura debe rectificarse, eliminando el consumo de electricidad y manteniendo el término fijo de los 48 días incluidos en la factura (12,63 euros), así como el impuesto de la electricidad (0,99 euros), el alquiler del contador (1,28 euros) y el Iva correspondiente (es decir $14,9 \times 10\% = 1,49$). Esta factura cuando se rectifique debe tener un importe de 16,39 euros.

Procede por lo tanto, devolver el importe de 220,00-16,39 €, esto es 203,61 euros. Ello implica la ESTIMACIÓN PARCIAL de la pretensión de la consumidora porque efectivamente del análisis de los datos aportados por las partes, y los ATRs de la distribuidora ha quedado probado que se han facturados dos veces (y que la situación persiste con la rectificación inadecuada producida por la emisión de la factura [REDACTED] el 9 de diciembre de 2022).

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho por UNANIMIDAD:

1º Que a nuestro leal saber y entender resolvemos **ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL** el acuerdo alcanzado entre las partes, en virtud de lo dispuesto en el art. 48.2 RD 231/2008 que regula el Sistema Arbitral de consumo.

Las partes han acordado y cumplido la solicitud de la consumidora de anulación de las facturas que contienen consumos duplicados.

En virtud de dicho acuerdo, [REDACTED] ya ha anulado la factura [REDACTED] de importe 342 €, emitiendo en su lugar la factura [REDACTED] de importe 210,89 €. Y, en ejecución de ese acuerdo ha restituido a la consumidora las cuantías de 131,09 € (diferencia entre los importes de ambas facturas), 3,28 € en concepto de interés legal del dinero sobre la devolución realizada, así como 30,05 € en concepto de indemnización por la emisión de facturas estimadas.

2º Que a nuestro leal saber y entender resolvemos la **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**,

SE ESTIMA su pretensión de anulación de las facturas que contienen consumos duplicados.

SE ESTIMA PARCIALMENTE su pretensión de devolución de los 220,00 euros más intereses legales por el cobro de dicha factura.

La factura [REDACTED] que contiene los consumos estimados de 14 de octubre a 1 de diciembre de 2021, así como su factura rectificativa, emitida el 9 de diciembre de 2022, por el mismo importe de 220,00 €, deben ser corregidas y su cuantía debe ser parcialmente reintegrada a la consumidora. La factura "rectificativa" debe "rectificarse" de nuevo, eliminando el consumo de electricidad (que está duplicado) y manteniendo el término fijo de los 48 días incluidos en la factura (12,63 euros), así como el impuesto de la electricidad (0,99 euros), el alquiler del contador (1,28 euros) y el Iva correspondiente (es decir $14,9 \times 10\% = 1,49$). Esta factura cuando se rectifique debe tener un importe de 16,39 euros.

[REDACTED] debe restituir a la consumidora el importe de 203,61 euros, así como los intereses legales correspondientes, desde la fecha en que dicha factura fue cobrada a la consumidora en la cuenta bancaria donde la cliente tiene domiciliados los pagos.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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

Comunidad de Madrid

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

Madrid, 3 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

