

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11152.1/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 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 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:

"Para ponerles en antecedentes, [REDACTED] me envió una carta diciendo que a partir del día 20/02/2022 el término variable del gas pasaría de 0,033495€/kWh a 0,106945 € / kWh, ya que se renovaba mi contrato.

Con fecha 27/04/2022, recibo una factura de [REDACTED] por importe de 245,55€ ([REDACTED]). En dicha factura, se cobra la luz y el gas.

La luz está bien cobrada, pero me doy cuenta que nos cobran el gas desde la última lectura real (08/02/2022 al 04/04/2022) aunque en la factura se indica que se cobra el periodo de gas comprendido entre 20.03.2022 y el 04.04.2022.

Reclamo a [REDACTED], puesto que se me está cobrando desde el 08/02/2022 al 04/04/2022 el gas al precio caro (0,106945 € / kWh), y se me tendría que cobrar desde el 08/02/2022 al 20/02/2022 a 0,033495€/kWh y desde el 21/02/2022 al 04/04/2022 a 0,106945 € /kWh.

A raíz de reclamar esta factura, su solución fue poner como lectura real el 08/02/2022 la misma que el 04/04/2022, en lugar de hacer un estimado, así que ahora no paran de llegarnos facturas duplicadas, pidiéndonos cantidades que ya hemos pagado.

Todos los meses tenemos que estar devolviendo como 8 facturas y nos amenazan con incluirnos en la lista de morosos si no las pagamos y ¡ya están pagadas!, por lo que también pido, que se haga revisión de todas las facturas y abonos que han hecho a raíz de la reclamación de la factura de 245,55€ ([REDACTED]).

La consumidora presenta documentación en la que detalla una a una las facturas que se le han cargado, así como las rectificadas, también erróneas. Para evitar reiteraciones, se recogen todas ellas en el desarrollo de las consideraciones.

La consumidora solicita básicamente tres cuestiones:

1º Que se rectifiquen las facturas que aun rectificadas siguen siendo erróneas.

2º Que en la factura de consumo de 9/2/22 a 4/4/22 se le facture el consumo respectivamente por los precios convenidos (con el precio previo hasta el 20 de febrero en que empezaba a aplicarse el nuevo).

3º Que dejen de amenazarla con ser incluida en listas de solvencia patrimonial, y con cortar la

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

luz.

2. La empresa reclamada presenta alegaciones entre las que afirma en relación con las pretensiones de la consumidora:

“1. Revisión de todas las facturas emitidas desde dicha factura

En la factura reclamada, en la que regularizábamos el período del 20/3/2022 al 4/4/2022 incluimos un consumo total de 123 m³, correspondiente al consumo realizado desde el 8/2/2022 al 4/4/2022 según los datos de [REDACTED], debido a que en la factura [REDACTED] del 1/4/2022 e importe 90,62 € no pasábamos al cobro ningún consumo y facturábamos la misma lectura de 803 m³.

Asimismo, hemos confirmado que el consumo indicado es cobrado al precio de 0,106945€/kWh (+ IVA).

A raíz de la reclamación interpuesta por la Sra. Alonso, generamos la factura [REDACTED] el 5/8/2022 e importe 192,93 €, en la que devolvemos los 123 m³ cobrados en la factura reclamada. Dicho abono lo aplicamos al pago de la factura de 245,55 €, quedando pendiente de pago un importe de 52,62 €.

Dicho importe lo cargamos en la cuenta de la reclamante el 5/8/2022 y que es devuelto por la entidad bancaria.

Entre el 5/8/2022 y el 26/8/2022, generamos varias facturas para el suministro de gas, que fueron anuladas al no ser correctas. Finalmente, el 12/9/2022 generamos las facturas correspondientes al período del 10/12/2021 al 19/5/2022, y del 10/6/2022 al 4/8/2022 y al día siguiente del 20/5/2022 al 10/6/2022.

A raíz del presente escrito, hemos confirmado que el período del 10/12/2021 al 19/5/2022 lo hemos facturado por duplicado, al no anular las facturas generadas entre el 25/2/2022 al 2/6/2022.

Por lo tanto, el 16/1/2023 hemos anulado las facturas generadas entre el período del 25/2/2022 al 2/6/2022 y las del 12/9/2022, a fin de facturar correctamente los períodos afectados.

2. Cobrar el gas del 8/2/2022 y el 20/2/2022 al precio de 0,033495 €/kWh y desde el 8/2/2022 al 4/4/2022 al precio más caro

El consumo de 131 m³ lo vamos a repartir entre el período del 9/2/2022 al 4/4/2022, a fin de cobrar 61 m³ para el 19/3/2022 y 62 m³ para el 4/4/2022, aplicando los precios correspondientes para cada uno de dichos períodos.

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

1º) Las partes mantienen una relación contractual de suministro eléctrico y gasístico.

2º) La comercializadora informa a la consumidora mediante carta de enero de 2022 los nuevos precios aplicables a partir de 20 de febrero de 2022 en el contrato del gas:

- Término fijo: 0,360986 €/día
- Término variable: 0,106945 €/kwh

3º) Relación de facturas reclamadas por la compañía y ya pagadas por la consumidora, ordenadas por períodos de consumo (primero las de gas, y después las de luz):

3.1) [REDACTED] de gas, desde 10/12/21 a 8/2/22, importe 99,21 (lectura real de 651 a 803 m³). Pagada en factura [REDACTED] gas por el mismo período y el mismo importe. Aporta justificación de pago completo de factura de luz y gas: 134,92 (pp. 26 1 31 solicitud)

3.2) [REDACTED] de 9/2/22 a 19/3/22 gas 15,04 €: lectura real 0 m³ (803 a 803, lectura a 8/2/2022 y a la misma fecha)

3.3) [REDACTED]: gas de 9/2/22 a 19/3/22, importe 74,91 (que rectifica la factura [REDACTED]). Lectura real de 803 a 926 m³ (que es la misma lectura que tiene a 4/4/22 en la factura [REDACTED], mencionada en el número siguiente). Le facturan por un consumo de 1.304 kwh. El término fijo es de 14,3 y 0,74 de alquiler de contador, más el IVA correspondiente (al 21%).

3.4) [REDACTED] de 20/3/22 a 4/04/22 gas: 157,12 €. Lectura real a 8 febrero 803 m³, y a

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

4 de abril 926 m³. El total del gas es de 90,62 euros. Le facturan a 0,033512 €/kwh, hasta el 20/2 y a **0,106945 €/kwh**, a partir de dicha fecha, pero no hay consumo, facturan por 0 kwh. En esta factura reclama que le cobren hasta el 20/2/22 el precio previo y a partir del 21/2/22 el nuevo precio.

Se abonaron 45,13 euros, por el gas de esta factura (con tarjeta, a fecha 4/9/22).

3.5) [REDACTED], de gas, del 20/3 al 4/4/22, Importe 17,81 euros.

Consumo gas 0 kwh, lectura de contador en 926 m³ en lectura inicial y final. Esta factura rectifica la [REDACTED]

3.6) [REDACTED], de gas, de 5/4/22 a 19/5/22, (que rectifica factura [REDACTED]), por importe de 20,69 euros. No tiene consumo de gas. Lectura real a 4/4/22: 926 m³.

Está pagado en la factura [REDACTED] (importe global 68,94 €). (pp. 33-37 solicitud)

3.6 bis) Dato: Lecturas reales: a 10/6/22: 985 m³.

3.7) [REDACTED] gas de 11/6/22 a 4/8/22. Importe 31,25; consumo 137 kwh. Lectura real 985 m³ (137 kwh). Factura pagada y con justificante documental.

3.8) [REDACTED] de 25/5 a 23/06 2022, importe 48,88 €. Consumos: Punta: 56 kwh; Llano: 54 kwh y valle: 85 kwh. Rectifica a la Factura [REDACTED] de 28/6/22 que estaba pagada (49,92+4,99=54,99) por un total de luz y gas de 147,80 euros. Coinciden los consumos

3.9) [REDACTED] de 24/6/ a 24/7/22, importe 56,35 € Consumos Punta 55, Llano 61 y valle 95 kwh. Está pagada.

3.10) [REDACTED] de 25/7 a 24/8, importe 50,00. Consumo en Punta: 52 kwh, Llano 47 kwh y valle: 78 kwh. Factura pagada

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 rectificación de varias facturas, a raíz de un cobro repetido de consumo en dos facturas. Aporta todos los comprobantes de pago bancario de los recibos pasados. Aunque sea su segunda pretensión, conviene examinar en primer lugar la factura del cambio de ciclo de precios:

La cuestión afecta a dos de las facturas referenciadas en los apartados de los HECHOS PROBADOS:

3.2) [REDACTED] de 9/2/22 a 19/3/22 gas 15,04 €: lectura real 0 m³ (803 a 803, lectura a 8/2/2022 y a la misma fecha)

3.4) [REDACTED] de 20/3/22 a 4/04/22 gas: 157,12 € de los 245,55 euros totales. Lectura real a 8 febrero 803 m³, y a 4 de abril 926 m³. El total del gas es de 90,62 euros. Le facturan a 0,033512 €/kwh, hasta el 20/2 y a 0,106945 €/kwh, a partir de dicha fecha, pero no hay consumo, facturan por 0 kwh.

Esta pretensión ha sido concedida por la reclamada, por lo que debe elevarse a ACUERDO CONCILIATORIO entre las partes, dado que la comercializadora indica en su escrito de alegaciones que: El consumo de 131 m³ se va a repartir entre el período del 9/2/2022 al 4/4/2022, a fin de cobrar 61 m³ para el 19/3/2022 y 62 m³ para el 4/4/2022, aplicando los precios correspondientes para cada uno de dichos períodos.

Pero hay que resolver otra cuestión: en relación con los pagos parciales o compensaciones realizadas con respecto a esta factura

- Por un lado, la comercializadora señala que generaron la factura [REDACTED] el 5/8/2022 con importe 192,93 €, en la que devolvían el importe de los 123 m³ cobrados en la factura reclamada. Pero tal abono no se le hizo efectivamente a la consumidora sino que se aplicó al pago de la factura de 245,55 €, quedando pendiente de pago un importe



Comunidad de Madrid

de 52,62 €. No se puede mantener esta deuda como existente, dado que no se ha facturado el consumo del gas adecuadamente.

- Y por otro, la consumidora ha abonado 45,13 euros, por el gas de esta factura (con tarjeta, a fecha 4/9/22).

Si la comercializadora ha aceptado facturar la mitad de los m³ consumidos, es decir, 651 kwh al precio previo y la otra mitad, 652 kwh al nuevo precio, el importe no puede ser de 245,55 euros, por lo que debe emitirse la nueva factura conforme a estos parámetros:

- 651 kwh de consumo de gas a 0,033512 €/kwh
- 652 kwh de consumo de gas a 0,106945 €/kwh.
- Electricidad: total de 50,39
- Más el coste del término fijo, el impuesto de hidrocarburos y el Iva correspondiente.
- De la cuantía final, deben descontarse los 45,13 euros que ya ha abonado la consumidora mediante tarjeta.

El importe final será girado a la consumidora, mediante un recibo bancario, acompañado de la factura rectificada.

SEGUNDA:

En cuanto al análisis de las distintas facturas así como sus rectificaciones, debemos antes de nada, partir de las alegaciones de la reclamada, puesto que considera que: *"Entre el 5/8/2022 y el 26/8/2022, generamos varias facturas para el suministro de gas, que fueron anuladas al no ser correctas. Finalmente, el 12/9/2022 generamos las facturas correspondientes al período del 10/12/2021 al 19/5/2022, y del 10/6/2022 al 4/8/2022 y al día siguiente del 20/5/2022 al 10/6/2022.*

A raíz del presente escrito, hemos confirmado que el período del 10/12/2021 al 19/5/2022 lo hemos facturado por duplicado, al no anular las facturas generadas entre el 25/2/2022 al 2/6/2022.

Por lo tanto, el 16/1/2023 hemos anulado las facturas generadas entre el período del 25/2/2022 al 2/6/2022 y las del 12/9/2022, a fin de facturar correctamente los períodos afectados".

Tomando como punto de partida este reconocimiento del error habido en la facturación, tal como indica la reclamada han quedado anuladas todas las facturas rectificativas, por lo que deben considerarse inexistentes las mencionadas en los HECHOS PROBADOS; apartados:

3.1) [REDACTED] de gas, desde 10/12/21 a 8/2/22, importe 99,21. Rectifica la factura [REDACTED], que fue pagada y abonada.

3.3) [REDACTED] gas de 9/2/22 a 19/3/22, importe 74,91 que rectifica la factura [REDACTED].

3.5) [REDACTED], de gas, del 20/3 al 4/4/22, Importe 17,81 euros (que rectifica la [REDACTED]). Esta es la factura más controvertida por el precio aplicado al consumo de la energía. El gas representaba un total de 90,62 euros, y la factura total era de 157,12 euros.

3.6) [REDACTED], de gas, de 5/4/22 a 19/5/22, (que rectifica factura [REDACTED]), por importe de 20,69 euros.

3.7) [REDACTED] gas de 11/6/22 a 4/8/22. Importe 31,25; consumo 137 kwh. Lectura real 985 m³ (137 kwh). Factura pagada y con justificante documental.

3.8) [REDACTED] de 25/5 a 23/06 2022, importe 48,88 €, que rectifica a la Factura [REDACTED] de 28/6/22 que estaba pagada.

3.9) [REDACTED] de 24/6/ a 24/7/22, importe 56,35 € que está pagada.

3.10) [REDACTED] de 25/7 a 24/8, importe 50,00, también pagada.

Como corolario de lo anterior, al anular todas las facturas rectificadas, y haber sido pagada la factura [REDACTED], por importe de 31,25, surge un crédito por esta cuantía a favor de la consumidora.

TERCERA:

Solicita la consumidora no ser incluida en fichero alguno de solvencia patrimonial con motivo de esta deuda. Resuelto el conflicto, la consumidora no puede ser intimada al pago de la deuda

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

anterior, que ha quedado declarada nula. Y debe ser excluida de cualquier fichero de incumplimiento del pago de obligaciones si llegó a ser incluida, en cuyo caso, conserva las acciones pertinentes por si quisiera instar judicialmente una indemnización por tal motivo.

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 **ELEVACIÓN A LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL DEL ACUERDO ALCANZADO POR LAS PARTES,**

Relativo, en primer lugar, a la anulación de todas las facturas rectificativas reclamadas a la consumidora porque habían duplicado facturas y consumos.

Como consecuencia de dicha anulación, de todas las facturas rectificadas, y dado que la factura [REDACTED], por importe de 31,25 euros, había sido pagada por la consumidora, surge la obligación para la reclamada de restituir o compensar esta cantidad a la consumidora.

Y en segundo lugar, al recálculo de la factura [REDACTED], repartiendo el consumo del gas a partes iguales entre los dos precios, el previo y el posterior a la renovación contractual. La reclamada debe emitir la nueva factura conforme a estos parámetros:

- 651 kwh de consumo de gas a 0,033512 €/kwh
- 652 kwh de consumo de gas a 0,106945 €/kwh.
- Electricidad: total de 50,39
- Más el coste del término fijo, el impuesto de hidrocarburos y el Iva correspondiente.
- De la cuantía final, deben descontarse los 45,13 euros que ya ha abonado la consumidora mediante tarjeta. E igualmente se deben descontar los 31,25 euros abonados por la consumidora en la factura rectificada anteriormente mencionada.

Si la factura recalculada tiene un importe superior, se descontarán los 76,38 euros. Si la factura recalculada fuera inferior a dicha cuantía procederá la devolución a la consumidora de la diferencia.

El importe final será girado o abonado a la consumidora, mediante un recibo bancario, acompañado de la factura rectificada.

Y SE ESTIMA LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA, relativa a que cesen las reclamaciones de pago, y a no ser incluida en ficheros de solvencia patrimonial con motivo 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 se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental.

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



Comunidad de Madrid

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, 24 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

