



Comunidad de Madrid

solicitando respectivamente la devolución de 566,49 €, 468,17 € o, en el último, 680,5 € (3.495 kWh*0,160915 €/kWh + IVA).

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

“La tarifa contratada consiste en el pago de una cuota mensual que incluye el término fijo y el consumo de energía.

La cuota no incluye el alquiler del equipo de medida ni los impuestos correspondientes.

Si el cliente sobrepasa el consumo máximo anual, se le facturará un importe adicional por el exceso consumido, que se calculará multiplicando el precio de los “kWh” de exceso por el número de kWh excedidos de los contratados, dependiendo de las tarifas vigentes, pudiendo el cliente, en todo momento, solicitar cambios en la modalidad/cuota de tarifa [REDACTED] del tramo superior o inferior si el consumo seleccionado no se ajusta al real durante la vigencia del contrato.

Verificamos el consumo reportado por distribuidora emitido el 23/6/2022 con periodo 19/4/2022 al 16/6/2022 con consumo de 5.980 kWh corresponde al periodo comprendido con “Tarifa [REDACTED]”.

Por lo antedicho, la factura [REDACTED] emitida el 29/7/2022 con periodo del 6/6/2022 al 14/7/2022 e importe 1.242,51 € con consumo 5.980 kWh no es correcta.

El 4/8/2022 generamos un abono [REDACTED] de importe - 468,17 € para realizar la devolución del cobro de consumo en exceso. El cual, fue compensado por el importe parcial de 468,17 € de la factura [REDACTED] de importe 1.252,41 €, ya que no fue pasada al cobro.

La cuota no incluye el alquiler del equipo de medida ni los impuestos correspondientes.

Si el cliente sobrepasa el consumo máximo anual, se le facturará un importe adicional por el exceso consumido, que se calculará multiplicando el precio de los “kWh” de exceso por el número de kWh excedidos de los contratados, dependiendo de las tarifas vigentes, pudiendo el cliente, en todo momento, solicitar cambios en la modalidad/cuota de tarifa [REDACTED] del tramo superior o inferior si el consumo seleccionado no se ajusta al real durante la vigencia del contrato.

Verificamos el consumo reportado por distribuidora emitido el 23/6/2022 con periodo 19/4/2022 al 16/6/2022 con consumo de 5.980 kWh corresponde al periodo comprendido con “Tarifa [REDACTED]”.

El 4/8/2022 generamos un abono [REDACTED] de importe - 468,17 € para realizar la devolución del cobro de consumo en exceso. El cual, fue compensado por el importe parcial de 468,17 € de la factura [REDACTED] de importe 1.252,41 €, ya que no fue pasada al cobro. De dicha acción, quedaron pendientes de pago 774,34 € de la factura [REDACTED]. Los cuales, fueron abonados el 5/8/2022.

A raíz de la reclamación del cliente verificamos el periodo del 15/6/2021 al 16/6/2022 que comprende la “Tarifa [REDACTED]” y el consumo total para este periodo es de 23.495 kWh, pero nosotros notificamos en la factura [REDACTED] emitida el 14/6/2022 e importe 126,60 € lo siguiente:

“A fecha 14/6/2022, el consumo acumulado de gas desde el día 6/6/2021 es de 17.080 kWh. Le recordamos que el tope de su Tarifa [REDACTED] es de 20.000 kWh.”

Consumos correspondientes al año de “Tarifa [REDACTED]”:

Consumo emitido 23/6/2022 con consumo 5.980,00 kWh

Consumo emitido 22/4/2022 con consumo 2.413,00 kWh

Consumo emitido 19/2/2022 con consumo 4.467,00 kWh

Consumo emitido 14/10/2022 con consumo 4.467,00 kWh

Consumo emitido 18/12/2021 con consumo 4.798,00 kWh

Consumo emitido 22/10/2021 con consumo 316 kWh

Consumo emitido 22/10/2021 con consumo 643 kWh

Consumo emitido 25/8/2021 con consumo 411 kWh

Consumo total reportado por distribuidora: 23.495 kWh.

Por una incidencia administrativa notificamos un consumo inferior al reportado por distribuidora.

Por lo que realizamos el cobro de 20.000 kWh por “Tarifa [REDACTED]” y los 3.495 kWh restantes los facturamos con “Tarifa [REDACTED]” con un importe de 0,160915 €/kWh. Este

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

consumo es pasado al cobro en los 774,34 € junto con el importe de electricidad, la base imponible, el IVA, el [REDACTED] y [REDACTED].
Por lo dicho anteriormente, la facturación es correcta.

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

Los consumidores habían contratado una Tarifa [REDACTED], con un consumo máximo anual de 20.000 kwh. En septiembre de 2022 cambian a tarifa por uso de gas, dado que al menos supuestamente, se ha producido un consumo superior al máximo (23.495 kwh, según expone la reclamada).

El conflicto se genera por la factura [REDACTED], por importe de 1.242,51 €, con un importe de gas de 958,01 €.

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 única pretensión de la consumidora se centra en la reclamación de la factura número [REDACTED], emitida el 29 de julio de 2022 y que comprende el consumo de gas desde el 6 de junio de 2022 a 14 de julio de 2022. En esta factura el importe del gas es de 958,01 €. Y se facturan 5980 kW, es decir, 567 m³. Y con respecto a esta factura, se plantean dos cuestiones, una el importe, y los kilovatios hora consumidos y, en segundo lugar, el consumo acumulado, que puede implicar superar el máximo anual de kwh contratados.

Antes de entrar a dilucidar quién tiene razón, debemos observar que aunque en la factura se indica que el consumo de gas cubre el período de 6 de junio a 14 de julio, y esta factura se emite el 29 de julio, en realidad, los consumos incluidos, es decir, la lectura inicial y final del contador, son del período comprendido entre el 19 de abril (33.015) al 16 de junio (33.582). La lectura de 16 de junio, coincide con la foto aportada por la consumidora, para tal fecha.

Revisadas todas las facturas aportadas por los consumidores, se observa que se han producido dos defectos en la información facilitada por la comercializadora:

1º No coinciden los períodos indicados como consumo en las facturas, con los realmente facturados en las mismas.

2º Se repite insistentemente que el consumidor lleva un consumo acumulado de 17.080 kwh, en tres facturas sucesivas, lo que impide al consumidor conocer el estado real de su consumo.

SEGUNDA:

Las explicaciones aportadas por la reclamada (quien no aporta las facturas para su comprobación) son confusas por al menos cuatro motivos:

1º Al detallar los consumos por facturas emitidas, incluye un error en una de ellas, puesto que el período anual que contemplamos va de 6/6/21 a 6/6/22, y se menciona una factura de **“Consumo emitido 14/10/2022 con consumo 4.467,00 kWh”**, que realmente estaría fuera del período que debemos considerar.

2º Curiosamente esta factura, tiene exactamente el mismo consumo que su inmediata anterior: **“Consumo emitido 19/2/2022 con consumo 4.467,00 kWh”**.

3º Hay dos facturas emitidas en la misma fecha y con distintos consumos, lo que no se entiende: **“Consumo emitido 22/10/2021 con consumo 316 kWh”** y **“Consumo emitido 22/10/2021 con consumo 643 kWh”**.

4º La sucesión de facturas, que debería ser bimensual, no coincide con las facturas realmente emitidas: 25 de agosto 2021, (2 facturas de) 22 de octubre 2021, 18 de diciembre 2021, 14 octubre 2022 (encima con idéntico consumo a la de febrero 22), 19 de febrero 2022, 22 de abril

Comunidad de Madrid

2022 y 23 de junio 2022, esto es ¿8 facturas en un año, cuando al consumidor el gas se le factura bimensualmente? Efectivamente estas ocho facturas suman un consumo de 23.495 kWh.

No obstante, algo no cuadra en este sistema, y probablemente uno de los fallos viene dado por la inclusión de la mencionada factura de 14/10/22 que debe eliminarse del cómputo, tanto por la repetición exacta en el consumo, como porque no corresponde a la anualidad de consumo que estamos analizando, y que se extendía desde el 6 de junio de 2021 a la misma fecha del 2022. Si eliminamos esta factura del cómputo, los consumidores no llegaron a sobrepasar el máximo de 20.000 kwh contratados.

TERCERA:

Una última consideración antes de entrar a resolver la cuestión: la comercializadora no ha hecho coincidir los períodos de lectura de los contadores, con los de consumo que reflejaban cada una de las facturas y además ha emitido informaciones erróneas sobre el consumo acumulado, porque en varias de las facturas no ha incorporado el consumo (como en las terminadas en [REDACTED] o en la [REDACTED]). Podemos observarlo en el siguiente cuadro, para verlo con claridad:

FACTURA	PERÍODO	LECTURA INICIAL	LECTURA FINAL	CONSUMO	PRECIO	Consumo acumulado /fecha
[REDACTED]	del 06.03.22 al 05.04.22	16/2/ 2022 (32786)	16/2/ 2022 (32786)	0	Gas 66,50	A 22/4/22, es de 14.667 kwh
[REDACTED]	06.04.22 al 05.05.22	16/2/ 2022 (32786)	19/4/2022 (33.015)	2413 kwh 229 m3	Gas 72,15	A 20/5/22, 17.080 kWh.
[REDACTED]	del 06.05.22 al 05.06.22	19/4/2022 (33.015)	19/4/2022 (33.015)	0.	gas 66,50	A 14/6/22, es de 17.080 kWh
[REDACTED]	del 06.06.22 al 14.07.22	19/4/22 (33.015)	16/6/22 (33.582)	5980 kwh (567 m ³)	958,01 €	
[REDACTED]				Devuelve 328 m ³	-468,17	

Del detallado análisis de las facturas presentadas, este Colegio arbitral llega a tres conclusiones:

1º Efectivamente se habían consumido 5.980 kwh horas, indicados en la factura 368, pero no se habían consumido en el período del 6 de junio al 14 de julio, sino desde el 19 de abril de 2022.

2º Si el año gasístico concluía a 6 de junio de 2022, esta factura (si hubiera facturado realmente el consumo de junio a julio) habría estado excluida del cómputo anual, siendo la primera para el siguiente.

3º La información errónea que la comercializadora ofrece en las facturas al consumidor, al indicar que el consumo acumulado es de 17.080, y especialmente al afirmar en la Factura [REDACTED] que en el período del 6 de mayo al 5 de junio de 2022 el consumo acumulado es de 17.080 kwh, justo el día antes de concluir el cómputo anual para el contrato del consumidor, ha creado una expectativa en los consumidores, que la comercializadora ha defraudado actuando en contra de la buena fe. Tal como prevé con carácter general el art. 1258 CC, los contratos obligan al cumplimiento no sólo “de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley. Al informar erróneamente de forma reiterada, y al no haber facturado los períodos señalados

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

en cada una de las facturas, la comercializadora ha vulnerado la buena fe, al observar un comportamiento que no permite al consumidor hacerse una clara idea del consumo real realizado y de las consecuencias económicas que puede implicar para él.

Concretamente, se han vulnerado los derechos reconocidos a los consumidores en los apartados f y m del art. 57 bis de la Ley del Sector de Hidrocarburos Ley 34/1998, de 7 de octubre. El apartado m) recoge el derecho de los consumidores a "Ser informados adecuadamente del consumo real de gas y de los costes correspondientes con la frecuencia que se establezca reglamentariamente, de manera que les permita regular su propio consumo de gas. La información se facilitará con el tiempo suficiente, teniendo en cuenta la capacidad del equipo de medición del cliente". La comercializadora ha vulnerado este derecho, al no informar del consumo real, sin facturar consumos en varias facturas.

Por otro lado, si el consumo real implicaba un exceso sobre la tarifa contratada, debería haberlo advertido al consumidor, con tiempo para que pudiese reaccionar y limitar su consumo, o bien realizar el cambio de tarifa, que se le aplicó a posteriori. En este sentido, la comercializadora ha vulnerado el derecho establecido en el apartado f) del mencionado art. 57 bis Ley 34/1998, que dispone el derecho de los consumidores a: "Ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. Asimismo, ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con al menos un mes de antelación a la entrada en vigor, de forma transparente y comprensible". No se le avisó de la revisión de precios, ni del sobrepaso de su máximo anual, si llegó a producirse dentro del cómputo anual.

CUARTA:

Dado que no se ha probado por parte de la reclamada que los consumidores hubieran sobrepasado el consumo máximo anual de 20.000 kwh, por los errores señalados en la Consideración Tercera, y dado que se han vulnerado los derechos establecidos en los apartados f) y m) del art. 57 bis de la Ley del Sector de Hidrocarburos, no puede cobrarse al consumidor, por encima de lo estipulado en la Tarifa [REDACTED] contratada.

Por otro lado, el consumo se había realizado, si bien no en las fechas indicadas, sino desde el 19 de abril al 16 de junio de 2022, por lo que dicho consumo debe ser abonado, pero debe recalcularse la factura conforme a la Tarifa [REDACTED], sin tener en consideración si se ha sobrepasado o no el consumo mínimo. Una vez recalculada dicha factura se procederá a restituir al consumidor la parte correspondiente, descontando los 468,17 ya compensados.

Ello lleva a ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación de los consumidores: SE ESTIMA su pretensión de recalcular la factura, pero SE DESESTIMA la cuantificación de la misma, porque no se trata de que se devuelvan los 3.495 kWh que los consumidores entendían que les habían cobrado de más en ese período, puesto que el consumo se había realizado desde abril hasta junio de 2022.

[REDACTED] debe recalcular el consumo de los 5980 kwh al precio de la Tarifa [REDACTED], y descontando los 468,17 euros ya compensados del importe de la factura, restituir al consumidor la cantidad resultante.

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 LOS CONSUMIDORES**

SE ESTIMA su pretensión de recalcular la factura.

SE DESESTIMA la cuantificación de la misma, porque no se trata de que se devuelvan los 3.495 kWh que los consumidores entendían que les habían cobrado de más en ese período, puesto que el consumo se había realizado desde abril hasta junio de 2022.

[REDACTED] debe recalcular el consumo de los 5.980 kwh al precio de la Tarifa [REDACTED], y

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

descontando los 468,17 euros ya compensados del importe de la factura, restituir al consumidor la cantidad resultante. El Colegio arbitral carece de los medios adecuados para concretar el importe de la devolución.

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.

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 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 y fecha señalados al principio.

Madrid, 12 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

