



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13038.8/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de junio 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

"El día 15 de septiembre recibo correo de [REDACTED] que tengo una nueva factura. Al revisarla observo que la lectura del contador es de 222 kwh y sin embargo se me está facturando 1.115 kwh. El día 17 presento reclamación telefónica, con número [REDACTED].

El 5 de octubre, y después por supuesto de haber cobrado la factura errónea, recibo mail indicando simplemente que han revisado mi factura y es correcta. Ante esto vuelvo a hablar con ellos para pedir explicaciones ya que me parece increíble esta forma de atender una reclamación. La persona que me atiende ve que tengo razón y vuelve a reclamar la revisión de la factura, pero que podrá pasar treinta o cuarenta días, OTRA VEZ.

El 28 de octubre recibo otro mail indicando que tengo nueva factura. Al consultarla veo que es la factura reclamada, y en ella aparece como facturados correctamente los 222 kwh que debían ser. Esta factura aparece como cobrada y la factura errónea ha desaparecido de la página web. Vuelvo a ponerme en contacto para pedir explicaciones, ya que en ningún sitio se me dice que tengo razón y qué pasa con lo que se me ha cobrado de más. Telefónicamente me indican entonces que se ha arreglado la factura errónea y se me hará una transferencia por la cantidad cobrada de más. La transferencia la recibo el 1 de noviembre.

El 4 de noviembre vuelvo a recibir correo de [REDACTED] que tengo nueva factura. Al revisarla veo que se me factura por el periodo del 27/07 al 28/09. Las lecturas que aparecen son del 1/09 a 28/09 (no coinciden con el periodo de facturación) y el total es de 0 kwh. Sin embargo, veo que se me factura por un total de 1.612 kwh, ascendiendo el total a 732,86€. Tomando las lecturas correspondientes a la lectura de la última factura, del 27/07 al 28/09, sería un total de 1.252 kwh. He puesto nueva reclamación, con número [REDACTED] indicando lo siguiente: Acabo de recibir factura próxima. En ella aparece un consumo de luz de 0 kwh/h (las lecturas de los periodos 1/09 y 28/09 son las mismas). Sin embargo, se me está facturando 1.612 kw/h, lo que suponen 732,86€. Este mismo problema lo he tenido en la última factura (el consumo fue de 222 kw/h y se me

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

facturaron 1.115 kw/h) y he tardado dos meses en que se me solucionara y me devolvieran el dinero. Lo que no estoy dispuesto es a pagar 732€ por el mismo error, por lo que ruego lo solucionen a la mayor brevedad y no se me pase a cobro. Por otra parte, y como ya estoy cansado de esto, voy a llevar toda la documentación que dispongo a consumo para que tomen cartas en el asunto.

Ruego por favor no se me cobre esta factura hasta que no esté rectificada correctamente y se tomen cartas en el asunto, ya que me parece que esto puede ser un tema que no solo me esté afectando a mí, y haya muchas personas que puedan no estar dándose cuenta de que se les está facturando de más, y parece un problema informático.”

Solicita la devolución de los 732,86 que manifiesta que se le han cobrado erróneamente, y se le vuelva a enviar factura con las lecturas e importes corregidos.

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.

La **parte reclamante** aporta documentación y el cálculo de las cantidades pagadas de más.

La **parte reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que “la empresa Distribuidora nos envía regularización de consumos para los periodos 28/06/2022 a 01/09/2022 con lectura real de contador. Esta regularización de consumo no se ha trasladado correctamente al cliente en las facturas reclamadas, tras revisar la reclamación del cliente se detecta error en la impresión de la factura y en el reparto del consumo regularizado.

Se comprueba que las facturas reclamadas por el cliente, se está facturando los consumos remitidos por la empresa [REDACTED], pero estas facturas tienen un error de impresión en el reparto de consumo y las fechas facturadas.

Por lo tanto, [REDACTED] con fecha 25/04/2023 ha procedido a anular estas facturas emitidas para su corrección. Para ello se han anulado las siguientes facturas de las cuales el cliente había pagado un importe de 1.224,18 €

[REDACTED] Factura consumo eléctrico 101,61 27.10.2022
[REDACTED] Factura consumo de gas 68,87 27.10.2022
[REDACTED] Factura consumo eléctrico 732,86 03.11.2022
[REDACTED] Factura consumo de gas 14,53 03.11.2022
[REDACTED] Factura consumo eléctrico 155,21 01.12.2022
[REDACTED] Factura final consumo eléctrico 43,93 01.12.2022
[REDACTED] Factura final consumo de gas 107,17 01.12.2022
[REDACTED] Factura final consumo eléctrico 43,93 25.04.2023

Una vez corregidas la impresión de estas se han vuelto a emitir las siguientes facturas por un total facturado de 1.197,37 €:

[REDACTED] Factura consumo de gas 68,87 25.04.2023
[REDACTED] Factura consumo eléctrico 655,14 25.04.2023
[REDACTED] Factura consumo de gas 14,53 25.04.2023
[REDACTED] Factura consumo eléctrico 307,73 25.04.2023
[REDACTED] Factura final consumo eléctrico 43,93 25.04.2023
[REDACTED] Factura final consumo de gas 107,17 25.04.2023



Comunidad de Madrid

Anexamos al escrito copia de las facturas rectificadas. [REDACTED] ha compensado el importe pagado por el cliente sobre las facturas anuladas con el importe de las nuevas facturas emitidas una vez corregidos los errores de impresión, resultando un importe a favor del cliente de 133,98€."

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que:

"El 27 de Abril recibo un abono en mi cuenta de 133,98 €, pero lo que no dicen es que el día 15 de Mayo recibo una factura de 107,17 € con lo que el importe total que me han devuelto es de 26,81. Por cierto, sin ya pertenecer a dicha empresa y sin ningún tipo de notificación me hicieron este cargo.

Adjunto imagen de las facturas que constaban el 4 de Mayo en la página web. A fecha 25 de Abril ninguna tiene que ver con los 107,17 €. Hay que hacer un Master para ver donde está dicha cantidad.

Es lamentable que una empresa como esta y después de las doscientas reclamaciones que les hice, solo hagan caso ante, y encima obvian en su documento el ABONO de 107,17 que se me ha hecho el 15 de Mayo.

Ha llegado un momento que ya no sé si me deben o no devolver, por lo que entiendo que lo mejor es que la reclamación siga su curso y se verifiquen las cantidades correctamente."

A la vista de las últimas alegaciones presentadas por al parte reclamante, el Colegio Arbitral acordó **SUSPENDER LA AUDIENCIA**, para requerir a ambas partes documentación bancaria y aclaración del estado de cuentas de la parte reclamante.

La **parte reclamante** aporta escrito con los movimientos bancarios.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que retiera el cuadro de cuentas y manifiesta que *"Según se puede comprobar en el cuadro de cuentas, [REDACTED] ha procedido de la siguiente manera:*

-Con el importe pagado por el cliente sobre el total de las facturas anuladas (1.224,18 €), se ha compensado todas las facturas rectificadas emitidas el 25/04/2023 a excepción de la factura [REDACTED]

-El importe abonado por el cliente sobre la factura [REDACTED] fue devuelto a la cuenta bancaria del reclamante mediante el ingreso en cuenta de 133,98 €, correspondiente a la suma de 107,17 más 26,81€

-El importe de la factura [REDACTED] al no haber sido compensado en su momento con el resto de las facturas, fue cargada en la cuenta del cliente con fecha 11/05/2023.

Por lo tanto, el saldo resultante 26,81 € es consecuencia de la diferencia entre 133,98 € y los 107,17 € que fueron devueltos y posteriormente cargados en la cuenta del reclamante."

Tras lo cual se reanuda la audiencia y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que del examen de la documentación se comprueba que es correcto el cargo bancario de fecha 15 de mayo de 2023, por importe de 107,17 € correspondiente a la factura rectificativa [REDACTED], y ante la confusión que genera a la parte reclamante el cuadro de las cuentas, anulaciones, rectificaciones y abonos, así como las explicaciones de la empresa reclamada, se simplifica el cálculo de la siguiente manera:

Comunidad de Madrid

-La parte reclamante ha pagado hasta diciembre de 2022 (conforme con sus movimientos bancarios y las cuentas de la empresa) 1.224,18 €, correspondientes a las seis facturas que fueron posteriormente anuladas, y **107,17 € pagados el 15 de mayo de 2023**, que suman un total de 1.331,35 €, que constituye un saldo a favor del reclamante.

El importe de las seis nuevas facturas rectificativas suman un total de 1.197,37 €.

La diferencia entre el importe de las nuevas facturas correctas que el reclamante debe pagar y el saldo a su favor (1.197,37 € - 1.331,35 €), da como resultado que el reclamante ha pagado 133,98 € de más.

La empresa reclamada realizó una transferencia bancaria a la parte reclamante el 28 de abril de 2023 por importe de 133,98 €.

Resulta un saldo final de 0 € quedando el reclamante al corriente de pago con la empresa reclamada, y no habiendo pagado importes de más, habiéndose incluido en las cuentas el pago objeto de reclamación realizado el 15 de mayo de 2023, que se corresponde con la factura [REDACTED] rectificativa del gas del periodo comprendido entre el 5 de octubre y el 4 de noviembre de 2022, aportada por la empresa reclamada al expediente junto con sus alegaciones el 15 de junio de 2023, y que fue trasladada a la parte reclamante el 16 de junio de 2023.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 07 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]
VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]
VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL