

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07896.5/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de marzo de 2024 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral 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:
Habiendo proporcionado lecturas reales [REDACTED] (durante gran parte del año 2022) me ha facturado con lecturas estimadas. Tras mi reclamación, [REDACTED] emite facturas rectificadas con las que no estoy de acuerdo y son objeto de reclamación a través de Consumo del Ayuntamiento de Alcalá de Henares. En consumo [REDACTED] contestó que las facturas rectificativas son correctas.

Naturgy, el 14 de diciembre de 2022 se emite dos facturas rectificativas:

- La factura [REDACTED] por un importe de -406,17 € (-335,68 € + IVA - 70,49 euros que complementa/rectifica las siguientes facturas:
 - [REDACTED] de 18.05.2022 por importe de 265,08 €.
 - [REDACTED] de 12.07.2022 por importe de 613,09 €.
 - [REDACTED] de 12.09.2022 por importe de 200,70 €.
- Factura [REDACTED] por un importe de -76,90 euros (-73,24 euros + IVA - 3,66) que complementa/rectifica la siguiente factura:
 - [REDACTED] de 10.11.2022 por importe de 116,75 €.

El 19.12.2022 [REDACTED] carga en mi cuenta adeudo por importe de 206,92 €, adeudo que se corresponde con la diferencia de la factura por importe de 613,09 € no abonada en su momento y la rectificativa por importe de 406,17 €. Como se ha puesto de manifiesto, teniendo en cuenta el error de la factura rectificativa no solo no procede el cargo efectuado de 206,92 €, sino que existe una diferencia a mi favor por importe de 45,54 €. (658,63 € - 613,09 €).

El día 22.12.2022, [REDACTED] abona en mi cuenta corriente a la cantidad de 76,90 €. También teniendo en cuenta el error de la factura rectificativa existe una diferencia a mi favor por importe de 22,19 €.

Comunidad de Madrid

La consumidora solicita: Que se proceda inmediatamente a la devolución de la cantidad de 206,92 € indebidamente cargada; el abono de la cantidad de 45,54 € conforme a la justificación efectuada en el punto segundo. El abono de la cantidad de 22,19 € conforme a la justificación efectuada. Cesar en el envío de carta reclamándome el pago de 613,09 por ser patente que la factura no se corresponde con mi consumo real, como reconoció [REDACTED] al efectuar las facturas rectificativas descritas con anterioridad. La suma reclamada total asciende a la cantidad de 274,65 €.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

“Recibimos las alegaciones de la [REDACTED] en la que solicita:

- Se proceda a la devolución de la cantidad de 206,92 € indebidamente cargada.
- Se proceda abono de la cantidad de 14,36 € conforme consta explicado en el motivo cuanto del presente documento.
- Se cese en el envío de cartas reclamándole el pago de 613,09 euros y la consiguiente retirada del fichero de morosos ASNEF-EQUIFAX.

A raíz del presente expediente, verificamos que, el cargo de 206,92 € pasado al cobro el 15 de diciembre de 2022 corresponde a la diferencia entre la compensación parcial de la factura [REDACTED] emitida el 12 de julio de 2022 e importe de 613,09 €, que constaba como devolución bancaria por parte de la clienta, y la factura ajuste [REDACTED] emitida el 14 de diciembre de 2022 e importe de -406,17€.

Por lo cual, el cobro de los 206,92 € es correcto.

En referencia a la solicitud de 14,36 € correspondiente a la devolución del término fijo, les informamos que, en la factura ajuste [REDACTED] emitida el 14 de diciembre de 2022 e importe de -76,90 € no se devuelve a la clienta el importe correspondiente al término fijo. Ya que, pasamos al cobro el precio del término fijo por los días de consumo, siendo esto independiente del consumo realizado en el suministro.

Adjuntamos la factura [REDACTED] emitida el 10 de noviembre de 2022 e importe de 116,75 € para su verificación.

Por lo cual, no corresponde el abono del importe anteriormente mencionado y el del interés legal del dinero.

El 11 de septiembre de 2023 nos informan que la [REDACTED] no está en ningún fichero de morosidad en ASNEF EQUIFAX por parte de [REDACTED].

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

Se presentan las facturas rectificativas reclamadas:

- 1) Factura [REDACTED] por un importe de -406,17 €
- 2) Factura [REDACTED] por un importe de -76,90 euros

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:

En primer lugar, la consumidora solicita que se corrijan las dos facturas rectificativas. La reclamación de la consumidora se refiere exclusivamente a una cuestión de cálculo, por lo que el Colegio procede a revisar los componentes de las facturas, conforme a los datos facilitados por [REDACTED]:

Comunidad de Madrid

1º Factura [REDACTED] por un importe de -406,17 €

Conceptos		Importe	Importe en factura [REDACTED]
Consumo	-4968 kwh x 0,10645733 €	-528,88 €	=
Descuento consumo		17,30	=
Término fijo		-25,77 €	=
Impuesto Especial H.	-2981 kwh x 0,00234 €	-6,97	=
Base imponible		-544,32	-335,68
IVA	-544,32 x 21%	-114,30	-70,49
TOTAL		-658,62	-406,17

2º Factura [REDACTED] por un importe de -76,90 euros

Conceptos		Importe	Importe en factura [REDACTED]
Consumo	- kwh x 0,11596006 €	-75,49 €	=
Descuento consumo		-3,77 €	=
Término fijo		-21,13 €	=
Impuesto Especial H.	-651 kwh x 0,00234 €	1,52 €	=
Base imponible		- 94,37 €	- 73,24
IVA	-94,37 x 5%	- 4,72 €	-3,66
TOTAL		- 99,09 €	-76,90

Tiene razón la consumidora en que las facturas están mal sumadas, tomando como base los conceptos y cuantías indicados por [REDACTED]. Como es una mera cuestión de hecho, no cabe la aplicación de normativa alguna, sino la mera corrección de cálculo.

SEGUNDA:

La consumidora indica que, con respecto a la primera factura, le han pasado al cobro la diferencia entre la factura inicial (con consumos estimados) por importe de 613,09 € y los -406,17 € recalculados por [REDACTED] es decir 206,92 €.

Y con respecto a la segunda factura le han devuelto 76,90 €.

En ambos casos, procede la restitución a favor de la consumidora entre el cálculo correcto y la cantidad indicada por [REDACTED] en sus facturas correctivas:

-658,62+406,17 € = -252,45 €

-99,09+76,90 € = -22,19 €

En virtud de ello, el Colegio ESTIMA esta primera pretensión de la consumidora, puesto que existen errores de cálculo (exactamente de suma) en las facturas de [REDACTED]: Se le deben reintegrar a la consumidora las cantidades de 252,45+ 22,19= **274,64 €**.

TERCERA:

La consumidora solicita que cese el envío de requerimientos de pago, y que se le retire del fichero de solvencia patrimonial. La reclamada manifiesta que no ha sido incluida (a fecha de septiembre de 2023) en dichos ficheros por esta deuda. Demostrado el error de cálculo por este Colegio, se declara inexistente la deuda pendiente, por lo que no cabe su inclusión en fichero alguno. Por lo tanto, se ESTIMA la pretensión de la consumidora a este respecto.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO



Comunidad de Madrid

en Derecho: Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, dado que las dos facturas rectificativas emitidas por Naturgy contienen errores de cálculo, por lo que [REDACTED] debe restituir a la consumidora la cantidad de **274,64 €**.

La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA** relativa a su no inclusión en fichero alguno de solvencia patrimonial, dada la inexistencia de la deuda. Si bien la reclamada ha manifestado que no ha realizado dicha solicitud de inclusión.

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, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 18 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]