

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08997.4/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

En Madrid, a 20 de mayo 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 CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

Tras la reclamación en [REDACTED] y sobre la que pusimos denuncia en Consumo (65/144247.9/22 con NR 21-ARBC-09905.0-2022) nos contestaron anulando todas las facturas duplicadas y compensando parte de las impagadas con lo que se nos había cobrado de más. Tras ello realizamos un único pago por tarjeta liquidando las facturas que quedaban pendientes.

En octubre de 2022 dejaron de emitirnos facturas. Con fecha 19 de enero de 2023 llamamos al Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED] para solicitar información sobre por qué no se nos habían facturado estos meses. Reclamación nº [REDACTED] Volvimos a contactar con ellos ya que no teníamos noticias. Apertura de reclamación con el número de reclamación [REDACTED]

El 15/02/23 recibimos tres correos con las facturas que faltaban por generarse desde octubre hasta enero con fecha de emisión del mismo día y tras ese correo llegaron un montón de facturas ya pagadas de los años 2021 y 2022, entre las que también aparecían facturas de importe de 12,10 € cada una con concepto de penalización por supuestas facturas impagadas desde el 2021, facturas que se habían gestionado en la reclamación que interpusimos en 2022 en Consumo:

Fecha mail Asunto Periodo factura Importe factura Fecha y Nº factura Fecha de cargo

17/11/21 – 01/12/21 24,18 € 13/02/23 / [REDACTED] 23/02/23

01/12/21 – 08/01/22 62,01 € 13/02/23 / [REDACTED] 23/02/23

08/01/22 – 01/02/22 46,66 € 13/02/23 / [REDACTED] 23/02/23

01/02/22 – 01/03/22 52,19 € 13/02/23 / [REDACTED] 23/02/23

01/03/22 – 03/04/22 54,50 € 14/02/23 / [REDACTED] 23/02/23

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

03/04/22 – 02/05/22 32,37 € € 14/02/23 / [REDACTED] 24/02/23
02/05/22 – 01/06/22 30,28 € 14/02/23 / [REDACTED] 24/02/23
01/06/22 – 03/07/22 32,64 € 14/02/23 / [REDACTED] 24/02/23
03/07/22 – 01/08/22 33,75 € 14/02/23 / [REDACTED] 24/02/23
01/08/22 – 01/09/22 31,85 € 14/02/23 / [REDACTED] 24/02/23
01/09/22 – 03/10/22 37,31 € 14/02/23 / [REDACTED] 24/02/23
3/10/22 – 01/12/22 80,27 € 14/02/23 / [REDACTED] 24/02/23
01/12/22 – 21/12/22 28,08€ 14/02/23 / [REDACTED] 24/02/23
21/12/22 – 31/12/22 14,15€ 14/02/23 / [REDACTED] 24/02/23
14/02/23 12,10€ 14/02/2023/ [REDACTED] 24/02/23
14/02/23 12,10€ 14/02/2023/ [REDACTED] 24/02/23
14/02/23 12,10€ 14/02/2023/ [REDACTED] 24/02/23
14/02/23 12,10€ 14/02/2023/ [REDACTED] 24/02/23
14/02/23 12,10€ 14/02/2023/ [REDACTED] 24/02/23
14/02/23 12,10€ 14/02/2023/ [REDACTED] 24/02/23
14/02/23 12,10€ 14/02/2023/ [REDACTED] 24/02/23

En el detalle de fecha de emisión y número de factura, además de que la fecha de envío de las mismas fueron el 14 y 15 de febrero, las fechas de emisión de factura son todas del 13/02/23 y 14/02/23 con todos los números de factura correlativos, cuando el detalle de consumo que están facturando desde noviembre de 2021 hasta diciembre de 2022, es decir, nuevamente nos han generado facturas por periodos ya facturados y pagados, y una vez más están intentando cobrarlas, con, además, facturas de recargo.

Con la experiencia que tuvimos la vez pasada en la que nos cobraron por duplicado todas las facturas, dejándonos la cuenta del banco en números rojos, automáticamente dimos orden a nuestro banco de que se devolviera cualquier factura que se intentase cobrar desde [REDACTED]. Al cabo de unos días revisando los movimientos de nuestro banco vimos que, efectivamente, habían intentado cobrar todas y cada una de las facturas.

SOLICITA que:

- Se anulen, las facturas que nos están reclamando hasta la de fecha de lectura 03/10/2022, junto con las 7 facturas de recargo por importe de 12,10 € cada una de ellas, puesto que ya están pagadas.
- Que se pongan en contacto con ellos para ofrecer un plan de pago en 12 meses sin intereses para realizar el pago de las facturas que queden pendientes, que engloban desde el periodo de generación del 03/10/22 hasta la fecha en la que cursamos baja en Repsol.
- Se les compense económicamente por todas las molestias y tiempo invertido en infinidad de llamadas, reclamaciones ante ellos y ante este organismo de arbitraje y consumo, que nos llevan ocasionando desde febrero de 2022.
- Pedimos también que se ponga a disposición del Organismo de Consumo TODAS las llamadas que han realizado a [REDACTED] para que nos facturaran correctamente, tanto en tarifas como en plazo.

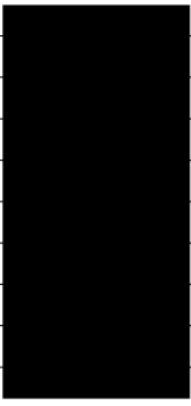
En escrito posterior el reclamante concreta sus pretensiones en cinco:

1. Explicaciones detalladas del porqué de refacturar 3 veces los mismos periodos con efecto retroactivo de 24 meses. Que detallen el cambio normativo que ha supuesto la nueva facturación.
2. Un detalle pormenorizado de todas las facturas: COMPARATIVA de cuáles son las que las sustituyen y la diferencia económica por periodo de cada una, indicando saldo a favor o en contra.
3. Indicación clara de las facturas abonadas (fecha y modo) y cuáles están pendientes de pago, es decir, de dónde salen esos 159,11 € que les están reclamando.
4. Indemnización de 1.000€ por daños y perjuicios derivados de estos 2 años por haberles afectado en nuestra economía familiar, en el tiempo invertido y en su equilibrio psicológico.

Comunidad de Madrid

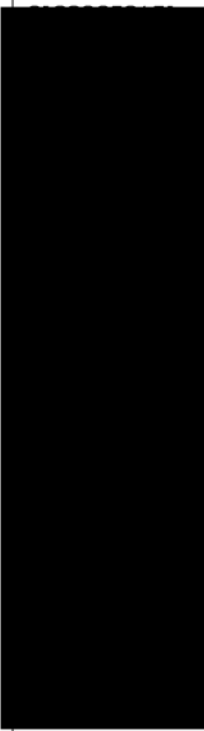
5. Solicitan indemnización por todo el tiempo que han perdido desde hace 2 años para conseguir entender a través de llamadas telefónicas, reclamaciones a través de la Web de  y Consumo.

En escrito complementario, el consumidor detalla las facturas anuladas y las abonadas mediante tarjeta:

Nº factura	Periodo desde	Periodo hasta	Lectura kwh	Importe	Pagado	Fecha pago
	17/11/2021	08/01/2022	376	90,30	Anulada	
	08/01/2022	01/02/2022	176	48,80	Tarjeta	17/10/2022
	01/02/2022	01/03/2022	185	54,52		
	01/03/2022	03/04/2022	190	56,85	Tarjeta	17/10/2022
	03/04/2022	02/05/2022	98	33,91	Tarjeta	17/10/2022
	02/05/2022	01/06/2022	74	31,70		
	01/06/2022	03/07/2022	75	32,64	Tarjeta	17/10/2022
	03/07/2022	01/08/2022	110	33,75	Tarjeta	17/10/2022
	01/08/2022	01/09/2022	95	31,85	Tarjeta	17/10/2022
	01/09/2022	03/10/2022	123	37,31	Tarjeta	17/10/2022

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

En alegaciones presentadas el 14 de julio de 2023, la reclamada manifiesta que la facturación consta emitida conforme a peaje recibido por la distribuidora de la zona. Tras anular las facturas emitidas desde el 18 de noviembre de 2021, facturamos las siguientes, quedando actualizada la facturación conforme a peaje recibido por la mencionada distribuidora.

Factura	Periodo	Importe
	18/11/2021 - 01/12/2021	24,18 €
	02/12/2021 - 08/01/2022	62,01 €
	09/01/2022 - 01/02/2022	46,66 €
	02/02/2022 - 01/03/2022	52,19 €
	02/03/2022 - 03/04/2022	54,50 €
	04/04/2022 - 02/05/2022	32,37 €
	03/05/2022 - 01/06/2022	30,28 €
	02/06/2022 - 03/07/2022	32,64 €
	04/07/2022 - 01/08/2022	33,75 €
	02/06/2022 - 01/09/2022	31,85 €
	02/06/2022 - 03/10/2022	37,31 €
	04/10/2022 - 01/12/2022	80,27 €
	02/12/2022 - 21/12/2022	28,08 €
	22/12/2022 - 31/12/2022	14,15 €
	01/01/2023 - 31/01/2023	34,20 €
	01/02/2023 - 28/02/2023	27,21 €
	01/03/2023 - 31/03/2023	27,64 €
	01/04/2023 - 11/04/2023	8,43 €



Comunidad de Madrid

Deseamos confirmar que hemos anulado las facturas emitidas con el concepto reclamado gastos de gestión de deuda. Consta pendiente de pago 159,11 €.

En escrito de 19 de septiembre de 2023, [REDACTED] detalla las facturas emitidas y las anuladas.

En escrito de 19 de mayo de 2024, la abogada de la reclamada presenta nuevas alegaciones en las que explica que las duplicidades de facturas se han subsanado. Y que las modificaciones efectuadas en la facturación se deben a cambios en la parte regulada del precio.

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

- 1) Se presentan todas las facturas indicadas por la reclamada.
 - 2) Por penalización de facturas impagadas, se presentan cinco por importes iguales de 12,10.
 - 3) Las facturas [REDACTED] a [REDACTED] respectivamente de importes 24,18 €; 62,01 €, 46,66 € y 52,19 € fueron emitidas el 13 de febrero de 2023, siendo la última factura de consumo de 1.02.2022 a 1.03.2022.
- Las facturas [REDACTED] a [REDACTED], se giran el 14.02.2023 y se refieren a facturas de menos de un año de antigüedad.

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:

Las pretensiones del consumidor son cinco, pero pueden agruparse en tres cuestiones distintas que el Colegio procede a analizar. Solicita el consumidor:

1. Explicaciones detalladas del porqué de refacturar 3 veces los mismos periodos con efecto retroactivo de 24 meses. Que detallen el cambio normativo que ha supuesto la nueva facturación.
2. Un detalle pormenorizado de todas las facturas: COMPARATIVA de cuáles son las que las sustituyen y la diferencia económica por periodo de cada una, indicando saldo a favor o en contra.

En su escrito de 19 de septiembre de 2023, la reclamada incluye un listado de las facturas y los periodos facturados, explicando las facturas que ha modificado o anulado, y las que reclama de nuevo. Las nuevas facturas se han emitido el 13 y 14 de febrero de 2023, pero se refieren a periodos desde el 18 de noviembre de 2021 hasta 11 de abril de 2023.

Tal como dispone el art. 96.2 RD 1955/2000 en relación con el funcionamiento incorrecto de los contadores, que la CNMC (Acuerdo de 22.12.2021, Expediente CNS/DE/964/21) ha considerado aplicable igualmente a los retrasos en la facturación, de modo que el periodo a rectificar no puede exceder de un año.

Aplicando dicha resolución, deben anularse las facturas rectificadas con un periodo de suministro superior a un año desde la fecha de emisión de las facturas rectificativas. Por lo tanto las facturas [REDACTED] a [REDACTED] respectivamente de importes 24,18 €; 62,01 €, 46,66 € y 52,19 € deben ser restituidas al consumidor. Ello hace un total de **185,04 €**, lo que implica la ESTIMACIÓN PARCIAL de esta pretensión del consumidor.

En cuanto al resto de las facturas, las rectificaciones se han hecho en tiempo, y se ha

Comunidad de Madrid

detallado las que se modifican y anulan. Y se han restituido al consumidor las cantidades que se habían cobrado duplicadas.

SEGUNDA:

Solicita el consumidor en tercer lugar una indicación clara de las facturas abonadas (fecha y modo) y cuáles están pendientes de pago, es decir, de dónde salen esos 159,11 € que les están reclamando. Esta explicación la ofrecen en la segunda de las alegaciones de la reclamada, presentadas el 19.09.2023. El propio consumidor manifiesta en su escrito de reclamación que desde octubre de 2022 la comercializadora dejó de emitirles las facturas, por lo que se trata del período desde octubre de 2022 a abril de 2023:

Se trata de las facturas terminadas en

- 91, del período 4.10.22 a 1.12.22, por importe de 80,27.
- 92, del período 2.12.22 a 31.12.22, por importe de 28,08.
- 94, del período 1.01.23 a 31.01.23, por importe de 34,20.
- 88, del período 1.02.23 a 28.02.2023, por importe de 27,21
- 87, del período 1.03.23 a 31.03.23, por importe de 27,64.
- 133, del período 1.04.23 a 11.04.23, por importe de 8,43.

Estas facturas suman 205,83 € pero la reclamada reconviene únicamente por 159,11 €. Como dicha deuda ha quedado demostrada por las afirmaciones de ambas partes, este Colegio Arbitral ESTIMA LA RECONVENCIÓN de la reclamada, declarando una deuda del consumidor por importe de **159,11 €**.

TERCERA:

En sus pretensiones cuarta y quinta, el consumidor solicita una indemnización por daños y perjuicios y por el tiempo perdido con estas reclamaciones. El art. 1101 CC sujeta al deudor que incumple el contrato incurriendo en dolo, morosidad o negligencia a la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados. Pero debe tratarse de daños directamente derivados del incumplimiento y que sean previsibles o hayan sido previstos (art. 1107 CC). En este caso, el suministro se ha prestado adecuadamente, que es la obligación esencial de la reclamada, sólo se han presentado los problemas en la facturación de los servicios prestados, que no es una obligación sino un derecho de la reclamada. Por otro lado, debe probarse la existencia y entidad del daño ocasionado, y no se ha presentado prueba alguna al respecto. Por este motivo, el Colegio Arbitral debe DESESTIMAR esta pretensión del consumidor.

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 EL CONSUMIDOR**, relativa a la revisión de la refacturación efectuada por la reclamada. Como consecuencia de ello, deben anularse las facturas [REDACTED] a [REDACTED] con importes respectivos de 24,18 €; 62,01 €, 46,66 € y 52,19 €, por lo que debe ser restituido al consumidor la cantidad de **185,04 €**.

SE DESESTIMA su pretensión de indemnización de daños y perjuicios, por no haber sido probada su existencia ni su entidad.

SE ESTIMA LA RECONVENCIÓN DE LA EMPRESA, que reconviene expresamente por las facturas pendientes entre octubre de 2022 y abril de 2023, por importe solicitado de **159,11 €**.



Comunidad de Madrid

Como la empresa debe restituir al consumidor **185,04 €** y el consumidor abonar **159,11 €** se compensan parcialmente dichas cantidades (en aplicación de los arts. 1195 y 1202 CC), de tal modo que la reclamada **debe restituir al consumidor la diferencia**, es decir, **25,93 €**.

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 señalado al principio.

Madrid, 4 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL