



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11194.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de julio de 2024 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.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral 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 la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que tras contratar el 1 de abril de 2022 el servicio "[REDACTED]", la empresa reclamada factura correctamente sólo la parte fija al no haber consumo por la acumulación de excedentes en las tres primeras facturas, que emite sucesivamente con un retaso de nueve meses. Las siguientes 11 facturas son incorrectas al facturarle también la parte variable de consumo. A partir del 19 de abril de 2023, al detectar la primera factura incorrecta, comienza a reclamar a la empresa, y no abona las facturas. El 19 de mayo de 2023 recibe la respuesta a su reclamación aludiendo la empresa al servicio "[REDACTED]", cuando lo que ha contratado es "[REDACTED]".

Solicita que no corten el suministro por el impago de las facturas incorrectas. Que emitan de nuevo las once facturas por un importe total de 113,62 € y no los 691,34 € que pretenden cobrar, y que apliquen en las siguientes facturas el servicio "[REDACTED]". Finalmente solicita que se le excluya de cualquier fichero de morosos en el que se la hubiera incluido.

Aporta nuevo escrito con fecha 18 de noviembre de 2023, al que adjunta dos facturas por importe de -7,77 € del periodo de facturación del 31 de mayo al 30 de junio de 2023, y por importe de -9,00 € del periodo de facturación del 30 de junio al 31 de julio de 2023, que prueban que pertenece a la tarifa "[REDACTED]", y se le factura correctamente lo que demuestra que las facturas pendientes de abonar no se han facturado correctamente.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones.

Hemos realizado las comprobaciones oportunas y hemos verificado que la facturación emitida es correcta.

Según nos consta "[REDACTED]" activó el "[REDACTED]" con fecha 01/04/2023 realizando la contratación de un Paquete de Energía con una cantidad definida de kWh de electricidad con un precio cerrado por kWh. No obstante, el paquete contratado finalizó el 04/06/2022 y al quedar desactivado dicho paquete se comenzó a aplicar el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Precio Estándar. Por ello, le recomendamos a [REDACTED] la contratación de un nuevo paquete para que se aplique un precio más beneficioso para ella.

Por otra parte, una vez analizado la situación expuesta, les informamos de que han surgido diversos problemas técnicos que han impedido la aplicación del servicio [REDACTED] en su facturación.

No obstante, hemos comprobado que a partir del 30/04/2023 se comenzaron a aplicar importes en concepto del servicio [REDACTED] y los importes reclamados por [REDACTED] se encuentran acumulados con un valor de pendiente de 45,21 €, los cuales se aplicarán en siguientes facturas, una vez solucionados los problemas técnicos.

La **parte reclamante** contesta por escrito:

1. Ratificar que desde el principio ya expliqué que yo no estoy adscrita al servicio [REDACTED] tal y como [REDACTED] manifiesta en su escrito de alegaciones. Quiero dejar muy claro que yo estoy adscrita al servicio denominado [REDACTED], tal y como aparece en las condiciones particulares del contrato, en la factura 21230710010149366 y en la captura de pantalla del área de cliente presentados como prueba dentro de los documentos 2, 3 y 8 de mi escrito del 4 de agosto de 2023.

2. Abundando en lo anterior presento copia de otras 3 nuevas facturas emitidas con referencia 21230822010155900, 21230911010151530 y 21231120010159005 en las que consta que se me aplica el servicio [REDACTED], a través del "Dto [REDACTED]", solicitando que se añadan como nuevas pruebas a las ya presentadas.

3. El resto de motivos, justificaciones y pruebas se encuentran en el escrito presentado el 4 de agosto de 2023.

Por otra parte, quiero AMPLIAR lo SOLICITADO inicialmente en el escrito de 4 de agosto de 2023.

5.- Que la factura 21231123010136398 cuyo importe es de 35,07 euros, que no es correcta, se gire nuevamente aplicando el "dto [REDACTED]". Además, la misma deberá ser negativa dado que consumí de la red 139,57 kWh y acumulé en la batería virtual 198,38 kWh por lo que mi consumo se nutre de lo acumulado en la batería virtual. Además, de que mi consumo es cero, se acumuló en la batería virtual 58,81 kWh a mayores (198,38-139,57) para gastar en sucesivos meses. Como prueba adjunto la mencionada factura y captura de pantalla del área de cliente.

6.- Desde el 1/11/2023 no puedo ver el estado actual de la batería virtual ni puedo ver los datos o información de los meses anteriores, ya que unilateralmente [REDACTED] me ha quitado de este servicio de mi área de cliente. Lo último que tengo es que con fecha 31/7/2023 tenía acumulados 340 Kwh (ver documento 8 del escrito del 4/8/2023). Por lo cual, pido la restitución de este servicio del que me han sacado unilateralmente y me produce un perjuicio al no poder obtener información al respecto con la que poder seguir demostrando muchas de mis afirmaciones.

Por otra parte, quiero añadir para que se entienda fácilmente el problema que nos ocupa los siguientes datos:

- Con fecha 31/7/2023 tenía acumulados 340 kWh, para ello me vuelvo a remitir al documento 8 del escrito del 4/8/23 donde se ve este dato claramente en mi área de cliente.

- Con fecha 31/8/2023 consumo 158,872 kWh y vierto a la red 291,393 kWh, tal y como indica el



Comunidad de Madrid

servicio [REDACTED] en sus condiciones particulares, puedo acumular en la batería 200 kWh, por lo cual con fecha 31/8/2023, me queda un saldo a mi favor de kWh de + 41,128 kWh. Es decir, $340 \text{ kWh} + 41,128 \text{ kWh} = 381,128 \text{ kWh}$ en la batería virtual de remanente para los meses sucesivos, es decir, para gastar a partir de 31/8/23.

- Con fecha 30/9/2023 consumo 139,567 kWh y vierto a la red 198,29 kWh, tal y como indica el servicio [REDACTED] en sus condiciones particulares, puedo acumular en la batería 200 kWh, por lo cual con fecha 30/9/2023, me queda un saldo a mi favor de kWh de + 58,81 kWh. Es decir, $381,128 \text{ kWh} + 58,81 \text{ kWh} = 439,938 \text{ kWh}$ en la batería virtual de remanente para los meses sucesivos, es decir, para gastar a partir de 30/9/23.

- Con fecha 31/10/2023 consumo 194,555 kWh y vierto a la red 137,967 kWh, tal y como indica el servicio [REDACTED] en sus condiciones particulares, puedo acumular en la batería 200 kWh, por lo cual con fecha 31/10/2023, me queda un saldo de kWh de - 56,58 kWh. Es decir, $439,938 \text{ kWh} - 56,58 \text{ kWh} = 383,385 \text{ kWh}$ en la batería virtual de remanente para los meses sucesivos, es decir, para gastar a partir de 31/10/23.

Por lo cual, a día de hoy nunca he gastado en la totalidad la batería virtual, teniendo incluso para este mes que me ocupa, noviembre de 2023, 383,385 kWh acumulados y disponibles para gastar en los sucesivos meses. No obstante, unilateralmente me han quitado la batería virtual produciendo esto un enriquecimiento injusto para Iberdrola pues oficialmente, según el área de cliente, aparentemente no dispongo de ningún kWh.

DOCUMENTACIÓN ADICIONAL QUE SE APORTA A LOS YA ADJUNTADOS EN EL ESCRITO DEL 4/8/23

Documento 9: Copia de las 3 nuevas facturas correctas y emitidas con posterioridad a la presentación de la solicitud de arbitraje con ref. 21230822010155900, 21230911010151530 y 21231120010159005 donde se refleja el servicio [REDACTED].

Documento 10: Copia de la nueva factura incorrecta con referencia 21231123010136398 emitida con posterioridad a la solicitud de arbitraje del 4/8/23.

Documento 11: Capturas de pantalla con lo consumido y vertido a la red en agosto, septiembre y octubre de 2023 para poder demostrar los 383,385 kWh que debería seguir teniendo en la batería virtual.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que reitera sus anteriores alegaciones, y manifiesta que actualmente no queda ningún importe acumulado pendiente de aplicación. Informa que la facturación emitida es correcta.

La **parte reclamante** contesta por escrito:

1. Ratificar que desde el principio ya expliqué que yo NO ESTOY ADSCRITA AL SERVICIO [REDACTED] tal y como [REDACTED] manifiesta en su escrito de alegaciones. Quiero dejar muy claro que yo estoy adscrita al servicio denominado [REDACTED], tal y como aparece en las condiciones particulares del contrato, en la factura 21230710010149366 y en la captura de pantalla del área de cliente presentados como prueba dentro de los documentos 2, 3 y 8 de mi escrito del 4 de agosto de 2023.

2. El resto de motivos, justificaciones y pruebas se encuentran en el escrito presentado el 4 de agosto de 2023 y en el escrito presentado el 25 de noviembre de 2023.

Por otra parte, quiero AMPLIAR lo SOLICITADO inicialmente en el escrito del 4 de agosto de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

2023 y en el escrito del 25 de noviembre de 2023. Como base para esta ampliación quiero que se tenga en cuenta lo explicado en el precitado escrito del 25 de noviembre de 2023 donde indico y justifico que tengo acumulados 383,385 kWh en la batería virtual de remanente para los meses sucesivos, es decir, para gastar a partir de 31/10/23.

5.- Que la factura 21231215010196237 cuyo importe es de 37,41 euros, que no es correcta, se gire nuevamente aplicando el "dto [REDACTED] Además, la misma deberá ser negativa dado que consumí de la red 208,92 kWh, pero tenía acumulados en la batería virtual 383,385 kWh por lo que mi consumo se nutre de lo acumulado en la batería virtual. Además, de que mi consumo es cero, sigo teniendo un remanente acumulado en la batería virtual de 174,465 kWh (383,385-208,92) para gastar en sucesivos meses. Adjunto la mencionada factura.

6.- Que la factura 21240112010151735 cuyo importe es de 37,17 euros, que no es correcta, se gire nuevamente aplicando el "dto [REDACTED] Consumí de la red 203,97 kWh, pero tenía acumulados en la batería virtual 174,465 kWh por lo que parte de mi consumo se nutre de lo acumulado en la batería virtual. Sólo debo pagar por 29,51 kWh (203,97-174,465).

A partir de aquí, se ha consumido toda la batería virtual.

DOCUMENTACIÓN ADICIONAL QUE SE APORTA A LOS YA ADJUNTADOS EN EL ESCRITO DEL 4/8/23 Y EN EL ESCRITO DEL 25/11/23

Documento 12: Copia de la nueva factura incorrecta con referencia 21231215010196237 emitida con posterioridad a la solicitud de arbitraje del 4/8/23 y a la contestación del 25/11/23.

Documento 13: Copia de la nueva factura incorrecta con referencia 21240112010151735 emitida con posterioridad a la solicitud de arbitraje del 4/8/23 y a la contestación del 25/11/23.

La **parte reclamante** aporta nuevo escrito en el que manifiesta que no tiene pretensiones económicas, y solicita:

1.- Que no se lleve a efecto el corte de suministro pues yo no pago, única y exclusivamente, porque las facturas emitidas hasta el día de hoy son incorrectas. En el momento en que se regularicen procederé a su pago inmediato.

2.- La emisión de unas nuevas 14 facturas regularizadas acordes a la tarifa a la que estaba adscrita hasta el 31 de octubre de 2023.

3.- Que en las próximas facturas que se giren, se me apliquen las condiciones particulares del servicio [REDACTED] al que he estado adscrita desde el 1 de abril de 2022, fecha en la que lo activé, hasta el 31 de octubre de 2023.

4.- Que, en el caso de haber sido incluida en algún fichero de morosos, se me excluya inmediatamente del mismo.

El resto de justificaciones se encuentran en los diferentes escritos presentados:

- Solicitud de arbitraje presentada el 4 de agosto de 2023
- Alegaciones presentadas el 25 de noviembre de 2023
- Alegaciones presentadas el 9 de marzo de 2024

Las pruebas documentales se encuentran en los 12 documentos presentados y adjuntados en los precitados escritos del 4 de agosto de 2023, 25 de noviembre de 2023 y 9 de marzo de 2024.



Comunidad de Madrid

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 escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que reitera su último escrito de alegaciones.

La **empresa reclamada** no aporta nuevas alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

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 en la documentación aportada al expediente sólo consta la contratación de un paquete de Energía con una duración de 6 meses, que no constan manifestaciones de la reclamante sobre si contrató uno o más paquetes, y que la captura de pantalla de la página de cliente aportada por la parte reclamante refleja "[REDACTED]" y "Sin Paquete", por lo que una vez finalizada la vigencia del paquete contratado se dejó de aplicar el "descuento [REDACTED]", habiéndose aplicado correctamente a partir del séptimo mes las condiciones contractuales que establecen "Los kWh almacenados serán los primeros a consumir cada día e [REDACTED] les aplicará un descuento en la factura de la vivienda con Autoconsumo. El importe correspondiente a dicho descuento será el resultado de multiplicar esos kWh por su precio en [REDACTED] (el precio del Paquete de Energía que el cliente tenga en uso o el precio Estándar en caso de que cuando consuma esos kWh no disponga de Paquete de Energía), y habiendo realizado la empresa reclamada sucesivos abonos en las facturas N° 21230710010149366, N° 21230822010155900, N° 21230911010151530, y N° 21231120010159005, se considera compensada la incidencia por no aplicarse el descuento [REDACTED] en las facturas del periodo de facturación comprendido entre el 30 de junio de 2022 y el 30 de noviembre de 2022, fecha en la que finalizaba la vigencia del Paquete de Energía 6 Meses de Energía Verde de fecha de inicio 31 de mayo de 2022, reflejado en la factura N° 21230414010098899.

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.

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 naturales siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]