



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11198.3/2023

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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Me han estado facturando consumos con lecturas estimadas que de ninguna manera pueden ser reales y que justifico en los documentos que anexo, y no han entendido que a pesar de la regularización que hicieron cuando tuvieron y aplicaron lecturas reales, no puede ser que uno de los contadores esté en negativo. De esto hace ya casi un año, y el contador sigue en negativo según los recibos de [REDACTED]

La cantidad que reclamo es una estimación a precios actuales, suma de los excesos facturados por lecturas estimadas (100.91 euros) y los 6 cobros que ya han hecho por la 'regularización' del primer año de cuota fija (38,64 euros).

Quiero que me sean devueltas las cantidades reclamadas, que a fecha de hoy (25/8/2023) son las indicadas y que dejen ya de cobrar regularización. Cada mes que pase a partir de ahora, supongo me habrán cobrado otros 6,44 euros más de regularización, que tendrían que devolver.

La **empresa reclamada** aporta escrito de fecha 15 de diciembre de 2023, en el que formula las siguientes alegaciones:

Una vez revisada la facturación reclamada, se ha comprobado la procedencia de la reclamación del cliente, por lo que hemos rectificado la factura de fecha 28/03/2022 de importe -126,15 € devolviendo correctamente el consumo en periodo promocionado y no promocionado, mediante la emisión de la factura rectificadora de importe -167,41 €, cuya copia adjuntamos para que sirva a los efectos oportunos.

Así mismo, hemos rectificado la factura de fecha 07/10/2022 e importe -298,40 € devolviendo correctamente el consumo en horas promocionadas y no promocionadas mediante la emisión de una factura rectificadora de importe -390,69 €, cuya copia adjuntamos para que sirva a los efectos oportunos.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Finalmente, hemos realizado el abono de importe 133,55 €, correspondiente a la refacturación realizada, en la cuenta de domiciliación del contrato.

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

No estar de acuerdo con los abonos hechos por [REDACTED] en relación a la reclamación que hice y que [REDACTED] ha admitido. Las devoluciones son insuficientes. El contador de periodo promocionado tras la nueva factura nº 21231215090000619 que regulariza el error admitido, sigue siendo negativo. Algo que es imposible: no puede haber consumo negativo. Tras la facturación, el contador de periodo promocionado tendría -446.76 kWh y el de no promocionado 806.91 kWh. Además de no poder ser negativa la lectura, la relación entre ambas es desproporcionada. Además falta que devuelvan las cantidades ya pagadas de regularización de la cuota fija.

Solicita: Se vuelva a revisar las facturas emitidas y se devuelva un importe que sea razonable atendiendo a periodos promocionados y no promocionados.

La **empresa reclamada** aporta escrito de fecha 8 de febrero de 2024, en el que manifiesta:

Una vez revisada de nuevo la factura de fecha 15/12/2023 e importe -390,69 €, se ha comprobado la procedencia de la reclamación del cliente, por lo que hemos rectificado la factura, mediante la emisión de la factura rectificadora de importe -397,52 €, cuya copia adjuntamos para que sirva a los efectos oportunos.

A continuación detallamos los cálculos realizados para la rectificación. En primer lugar, para el periodo desde el 12/01/2022 al 03/07/2022 se facturaron 722,09 kWh en periodo promocionado y 1.184,91 kWh en periodo no promocionado.

FECHA DESDE/ FECHA HASTA/ CONSUMO PROMOCIONADO/ CONSUMO NO PROMOCIONADO

12/01/2022	08/02/2022	190,91	418,09
08/02/2022	01/03/2022	-152,25	-456,75
01/03/2022	02/04/2022	12,49	606,51
02/04/2022	30/04/2022	0	0
30/04/2022	01/06/2022	184,37	441,63
01/06/2022	03/07/2022	486,57	175,43

En la factura rectificadora de fecha 15/12/2023 e importe -390,69 € se devuelven 363,15 kWh en periodo no promocionado y 1.165,85 kWh en periodo promocionado, por lo que comprobamos que se estaba devolviendo más consumo en periodo promocionado del que se estaba facturando. En dicha factura se incluyó un concepto especial "corrección energía" de importe -89,93 € para corregir este hecho, ya que, por incidencias técnicas no podemos modificar el reparto del consumo en la factura y tenemos que calcular el saldo que correspondería devolver e incluirlo, sin embargo, realizados de nuevo los cálculos hemos detectado una incidencia en el concepto incluido.

Detallamos los cálculos:

En la factura regularizadora hemos optado por devolver todo el consumo de periodo no promocionado -1.184,91 kWh y el resto -344,09 kWh de periodo promocionado:

FECHA DESDE/ FECHA HASTA /CONSUMO PROMOCIONADO/ CONSUMO NO PROMOCIONADO

12/01/2022	08/02/2022	190,91	418,09
08/02/2022	01/03/2022	-152,25	-456,75



Comunidad de Madrid

01/03/2022	02/04/2022	12,49	606,51
02/04/2022	30/04/2022	0	0
30/04/2022	01/06/2022	184,37	441,63
01/06/2022	03/07/2022	486,57	175,43
03/07/2022	01/08/2022	-344,09	-1184,91
TOTAL		378	0

Teniendo en cuenta lo anterior, calculamos el saldo a devolver:

CONSUMOS FACTURADOS CONSUMOS NUEVOS PRECIO FACTURADO A FACTURAR
PUNTA -363,15 PUNTA -1184,91 0,280331 -101,80 € -332,17 €
VALLE -1165,85 VALLE -344,09 0,16298 -190,01 € -56,08 €
t. -1529,00 t. -1529,00 t. -291,81 € -388,25 €
Diferencia -96,43 €

En la factura rectificadora de fecha 15/12/2023 e importe -390,69 € se incluyó el concepto de -89,93 € y se abonó al cliente un saldo de 133,55 €, correspondiente a la refacturación realizada, en la cuenta de domiciliación del contrato.

En base a lo anterior, hemos rectificado la factura de fecha 15/12/2023 e importe -390,69 € incluyendo además del concepto de importe -89,93 € que se incluyó en la factura rectificadora, un nuevo concepto de -6,5 €, es decir, un total de -96,43 €. Adjuntamos copia de la factura rectificadora.

Así mismo, hemos abonado el importe de 6,83 € en la cuenta de domiciliación del contrato.

La **parte reclamante** contesta por escrito:

Sigo sin estar de acuerdo con las respuestas facilitadas por [REDACTED]. A pesar de las rectificaciones que ya han hecho, el contador de consumo promocionado sigue estando en valor negativo, algo que es imposible. Además y por su error, llevan desde Marzo/23 hasta Febrero/24, cobrando 6,24 € para regularizar, según sus lecturas erróneas, la facturación que deberían haber cobrado al tener cuota fija. Sólo con lo que ya han reconocido, esa cantidad debería ser menor.

Solicita: Que expliquen porqué sigo teniendo uno de los contadores en negativo. Que devuelvan el importe del exceso de lecturas que han hecho. Creo que ya llevamos demasiado tiempo con este problema y no sé si lo que quieren es que desista de mi reclamación.

La **empresa reclamada** aporta escrito de fecha 2 de mayo de 2024, en el que alega:

[REDACTED] formalizó su contrato con [REDACTED], eligiendo una tarifa que formaba parte de los Planes a tu medida de [REDACTED]. Un requisito para la contratación de estas tarifas es disponer de equipo de medida digital efectivamente integrado en el sistema de telegestión.

Es importante incidir en que estas tarifas de los Planes a tu Medida establecen periodos promocionados y no promocionados, según las necesidades de cada cliente, siendo estos periodos distintos a los periodos punta, llano y valle de la tarifa de acceso del distribuidor. Es por ello, que el consumo de los periodos que figuran en el contador instalado son diferentes a los consumos promocionados y no promocionados finalmente facturados.

Por otro lado, en este caso particular, la empresa distribuidora [REDACTED], S.A., como responsable de la lectura del equipo de medida, nos envió datos estimados para el periodo desde 01/03/2022 hasta el 03/07/2022, proporcionando lecturas superiores a las reales.



Comunidad de Madrid

Es por ello que, con fecha 01/08/2022, el propio distribuidor facilitó una lectura real, la cual era inferior a la facturada, generando una factura con consumo negativo, con el fin de regularizar el consumo anteriormente estimado.

Es necesario aclarar que se factura con un consumo negativo para devolver el facturado de más en el periodo anterior, de 378 kWh.

Una vez recibidos sus escritos, se ha procedido a revisar el reparto realizado entre promocionado y no promocionado, el cual, tras las gestiones realizadas con fecha 15/12/2023 y 08/02/2024 damos como correcto.

Les reiteramos que debido a una incidencia técnica no podemos rectificar el reparto realizado, por lo que tras realizar los cálculos oportunos adjuntos en nuestro escrito de fecha 08/02/2024 hemos introducido un concepto especial "corrección energía".

En cuanto a la cuota fija, les indicamos que dicha modalidad de pago consiste en que [REDACTED] carga mensualmente en la cuenta bancaria indicada por el cliente, el importe de la cuota fija mensual vigente en cada momento. Sin perjuicio de lo anterior, [REDACTED] emite la correspondiente factura de suministro que incluye el precio de la energía consumida y de los servicios y otros conceptos que sean de aplicación, con la periodicidad indicada en el Contrato.

El importe de dicha factura tiene carácter informativo y es considerado cuando se procede a la regularización de los pagos con el importe total de la facturación

Con respecto al importe de 6,42 € les indicamos que corresponde al fraccionamiento de la regularización de la cuota de fecha 15/03/2023, las cuales no se pueden anular. Así mismo dichos abonos son tenidos en cuenta en las siguientes regularizaciones, al igual que las rectificaciones realizadas, que fueron incluidas en la regularización de fecha 15/03/2024.

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.

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

La **parte reclamante** no manifiesta nuevas alegaciones.

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

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 la incidencia, que ha sido reconocida por la empresa reclamada, fue resuelta mediante las compensaciones y los abonos detallados en los escritos de diciembre de 2023 y febrero aportados por la empresa, habiendo realizado el abono especial "corrección energía" para compensar el reparto realizado entre periodo promocionado y no promocionado. Asimismo se considera correcta la facturación de la cuota fija, y la facturación del consumo negativo que resulta del consumo estimado posteriormente regularizado según la lectura real facilitada por la empresa distribuidora, para poder ser devuelto lo facturado de más, que han sido debidamente explicados y justificados por la empresa reclamada en su escrito de 2 de mayo de 2024.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de sancionar a la empresa reclamada al no tener atribuidas competencias sancionadoras los órganos arbitrales.



Comunidad de Madrid

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, en su caso, 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.

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

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]