



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11525.7/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 03 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleado público y árbitro acreditado de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la 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.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

- El 31/08/22 contraté el suministro de luz y gas con [REDACTED]. Los primeros meses las facturas de luz fueron acordes al consumo mínimo y lecturas reales del contador, pero a partir de diciembre/22, la empresa encargada de la lectura ([REDACTED]), envió lecturas estimadas durante 3 meses según facturas ([REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED]), con el consiguiente aumento desmesurado de los valores en las facturas. Posteriormente vuelve a realizar las lecturas reales, realizando el ajuste actual del consumo y no el estimado que había realizado. Mi reclamación radica en que [REDACTED] no ha regularizado las facturas cobradas, ni reembolsado los valores cobrados de más, por más que he reclamado.
- Como se puede observar en las facturas y las lecturas adjuntas, hay una discrepancia muy grande entre los valores cobrados por [REDACTED] y mi consumo real en casa (en base a las lecturas). Así mismo, durante el periodo de diciembre del 2022, [REDACTED] cobra dos veces el mismo periodo de consumo. Doble cobro. Según facturas ([REDACTED] y [REDACTED]).
- Solicito la regularización de lectura real por parte de [REDACTED] y la devolución del dinero cobrado de más en las facturas ([REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED]). Actualización de la lectura real realizada por [REDACTED] el [REDACTED].



Comunidad de Madrid

día 23/03/23, según relación adjunta de lecturas. De igual manera, la devolución de la factura cobrada de más, en el mismo periodo de diciembre/22 (██████████).

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

- Facturas.

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:

- En escrito de enero de 2024 se afirma que: “Según lo anterior, desde distribuidora se ha procedido a la modificación de lecturas reclamadas y dado que ██████████ factura según lecturas repercutidas por distribuidora, hemos solicitado al departamento de facturación que realicen la refacturación indicada por la distribuidora.
- De acuerdo con la información contenida en nuestros sistemas, les comunicamos que la facturación del contrato ██████████ se ha visto afectada por una demora que ha impedido que el cliente recibiera sus facturas desde el 8 de marzo del 2023 así como la regularización del consumo de la factura ██████████.
- En cumplimiento con la normativa vigente, y habiéndose excedido el tiempo reglamentario para la emisión de dichas facturas después del cambio de comercializadora, les informamos de que las facturas pendientes de emisión ya no van a emitirse y no se requerirá el pago de ninguna factura del contrato ██████████ emitida a partir de esta comunicación.
- No obstante, en cuanto a la regularización de la factura ██████████ para no perjudicar los intereses del cliente, se ha decidido anular la factura indicada y una vez emitidas las correctas el cliente deberá proceder a su pago”.
- En escrito de mayo de 2024 se sostiene que: “habiendo causado baja por cambio de titular a petición de la reclamante con fecha 23/09/2023, y estando facturado únicamente hasta el 08/03/2023, consideramos que no procede emitir ninguna otra facturación y por tanto la liquidación restante no será reclamada al cliente.
- En cuanto a la refacturación según datos de distribuidora, les informamos que seguimos trabajando en la resolución de la incidencia que está impidiendo que se emita la factura correcta. No obstante, como también se indicó, se procedió a la anulación de la factura ██████████. Una vez emitida la factura correcta el cliente deberá proceder a su pago”.

2.- Dar audiencia a las partes

Ambas partes se reafirman en sus alegaciones.

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

- (i) De conformidad con el art. 96.2 III y IV Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica: “Si se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas, deberán *devolverse todas las cantidades*



Comunidad de Madrid

indebidamente facturadas en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver.

En este caso, *se aplicará a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación*. En el caso de que el error sea de tipo administrativo, los cobros o devoluciones tendrán el mismo tratamiento que el señalado anteriormente”.

Dicho precepto resulta de aplicación a las facturas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED].

- (ii) Se ha cobrado dos veces el mismo periodo al consumidor: la factura [REDACTED] afecta al periodo 1.12.2022-8.1.2023, por importe de 210€ y lectura estimada; mientras que la factura [REDACTED] afecta al consumo comprendido entre el día 1.12.2022 y el 31.12.2022, 174,38€, lectura estimada. Es decir, la primera factura abarca el mismo periodo de la segunda más ocho días de enero, por lo que procederá anular la última ([REDACTED]) y refacturar conforme a lectura real la factura [REDACTED].

Y, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** la reclamación de D. [REDACTED] y ordenar a [REDACTED] la refacturación de las facturas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], conforme a lecturas reales; y anular definitivamente la factura [REDACTED] por estar duplicada. Una vez determinados los nuevos importes de las facturas, deberá restituir al consumidor los importes cobrados de más, en su caso, con los intereses legales de conformidad con el art. 96 Real Decreto 1955/2000; o compensarlo con los importes adeudados por el cliente, de existir, igualmente, incrementado el crédito del reclamante contra la reclamada con el interés legal de conformidad con el art. 96 Real Decreto 1955/2000.

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 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 los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.