



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11798.3/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de julio 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS 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:

"Tras realizar reclamación contra [REDACTED] por la disconformidad con las facturas, me las remitían con lecturas estimadas y cuyos importes eran elevados en una vivienda en la que no residía nadie (era la casa de mi padre que, al fallecer, quedó vacía). Tras presentar reclamación y aportar la foto correspondiente del contador, la distribuidora ajustó la lectura y desde la comercializadora se realizó la modificación debiendo devolverme la cantidad de 87,22 € pero les avisé de la cuenta a la que debían hacerlo y nunca me ingresaron el dinero. Por lo que, la cantidad reclamada es de 87,22 € a ingresar en la cuenta bancaria".

En escrito más detallado (presentado en OMIC en diciembre de 2022) explica que el titular del contrato era su padre ([REDACTED]), quien falleció el 10.01.2017. Continuó viviendo en la casa, uno de los hijos [REDACTED], quien a su vez falleció el 22.01.22 y desde entonces la vivienda no está habitada. Se reclama porque se han facturado consumos estimados. Se presentó foto del contador, y rectificaron la lectura, pero no ha recibido los 87,22 € en la cuenta que ha indicado (dado que la anterior ya estaba dada de baja).

En escrito de 4.6.2023 la consumidora manifiesta que nunca ha recibido el dinero.

En escrito de 23.11.23, la consumidora manifiesta que sumando las facturas que ha abonado, ascienden a un total de 381,70 € el dinero que ha abonado.

Indica la consumidora que le han abonado el importe de 87,22 € y de 57,15 €, lo que hace un total de 144,37 €. Si al dinero que ha pagado se le resta la cantidad devuelta, quedaría un importe de 237,33 €. Por ello, la consumidora considera que aún le deben devolver más dinero por haber hecho esas lecturas estimadas, recalando que es



Comunidad de Madrid

imposible haber consumido dicha cantidad ya que la vivienda estaba deshabitada.

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

En escrito de 24.05.23 la reclamada manifiesta que:

“Para poder gestionar la reclamación, el pasado 26 de abril de 2023 procedimos a contactar con la [REDACTED]. En el teléfono de contacto en la que le solicitamos justificante de la nueva cuenta bancaria, ya que el cliente indica que el anterior no es válida. A día de hoy todavía no hemos recibido la documentación requerida para el estudio de la reclamación”.

“En escrito de 27 de junio de 2023, la reclamada manifiesta que, “según consta en nuestro sistema, se ha realizado una devolución con importe de 87,22 € sobre la cuenta [REDACTED]. El pasado 12.04.2022, correspondiente a la diferencia en la facturación de las facturas.”

En alegaciones de 6.11.23, la reclamada manifiesta que:

“Una vez revisada la facturación emitida, hemos comprobado que para el periodo del 04/01/2022 al 04/03/2022 se procedió a modificar el consumo facturado, sustituyéndose la factura SM2201N015129 de importe 174,54 €, por la factura S0Z01Y0017303 de importe 87,22 €. Esto hizo que se generase un saldo a favor del titular del contrato por importe de 87,32 €.

Según la información disponible en nuestros sistemas, este importe se devolvió mediante transferencia bancaria el 16.01.2023 en la cuenta bancaria [REDACTED].

En escrito de 31.5.2024 la reclamada se reitera en las alegaciones de 6.11.23.

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

- Se presenta foto del contador a 13.10.22, con lectura de 12.829 m³.
- Se presentan las facturas desde 30.09.21 hasta 17.10.22

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:

La consumidora inicialmente solo reclama la devolución de los 87,22 €, de la regularización efectuada sobre la factura de 4.01.22 a 4.03.22, con un consumo estimado de 2.113 kwh, que en realidad sólo era de 595 kwh. Esta devolución ya se ha efectuado, por lo que el Colegio no debe pronunciarse sobre ella. Y sólo se reclamaban 87,22 € aunque en realidad, debían haberse devuelto 87,32 €.

SEGUNDA:

En su último escrito la consumidora añade una segunda pretensión consistente en que se revisen y recalculen las facturas, porque considera que se le debía haber devuelto una mayor cantidad de dinero, con respecto al importe total abonado por ella.

Para atender a esta pretensión se han revisado las facturas aportadas. Nos centramos en las facturas posteriores al fallecimiento del único habitante de la casa (enero de



Comunidad de Madrid

2022), puesto que a partir de dicha fecha y una vez regularizado el consumo, abonando la diferencia entre el consumo estimado y el real, no deberían existir más consumos en el suministro de gas en la vivienda.

Estas son las facturas:

Período	Fijo	Variable	Otros	Imp.	Total	Consumo	Lectura
30.09.21 a 3.11.21					23,11	160 (est)	12.578 (est)
3.11.21 a 4.01.22					54,18	2.075	12.773 (real)
4.01.22 a 4.03.22	19,86	117,05	1,18	36,45	174,54	2.113	12.972 (est)
4.01.22 a 4.03.22	19,86	48,43	1,18	17,75	87,22	595 + regularización 518,75	12.829- 12773= 36 m ³
4.03.22 a 5.05.22	20,87	52,48	1,20	18,96	93,51	648+ regularización 518,75 kwh	12.890 (est)
5.05.22 a 1.07.22	19,19	35,78	1,11	14,05	70,13	286 + regularización 518,75 kwh	12.917 (est)
1.07.22 a 6.09.22	22,56	11,63	1,28	8,05	43,52	212	12.937 (est)
6.09.22 a 17.10.22	13,40	-65,93	0,80	-5,42	-57,15	-1.151	12.829 (est)

Con respecto a las dos primeras facturas (30.09.21a 3.11.21 y 3.11.21 a 4.01.22) no es necesario hacer nada, porque la lectura estimada de la primera, se regulariza con la lectura real de la segunda factura. Además, en esas fechas, la vivienda estaba habitada, por lo que debían existir consumos.

El análisis de las facturas restantes debe hacerse en dos fases: la primera tiene que ver con el consumo real aportado por la consumidora que lleva a la emisión de la factura rectificada del período 4.01.22 a 4.03.22; y dejamos para un segundo momento las facturas emitidas a partir de esta fecha.

En la factura de 3.11.21 a 4.01.22 la lectura real a fecha final (4.01.22) es de 12.773 m³, y cuando la consumidora aporta la foto (en octubre de 2022) la lectura real del contador era de 12.829 m³. Esta regularización de consumo se realiza en la factura corregida, lo que genera que de su importe inicial (174,54) se reduzca a 87,22 €, lo que genera el abono de 87,32 € que la consumidora reconoce haber recibido finalmente.

Pero en esta factura junto a los 595 kwh, que se debían facturar, aparece después un concepto denominado regularización de consumo, por una cantidad de otros 518,75 kwh, con un importe de 21,54 euros. Esta regularización de consumo no puede ser positiva, debería haber sido un concepto negativo, dado que era la devolución del consumo que se había cobrado de más. No cabe añadir más consumo, porque en tal caso, se facturan en realidad 595+518,75= 1.113,75 kwh. Curiosamente esta regularización de consumo, por la misma cantidad de energía (518,75) se aplica también en la factura de 4.03 a 5.05.2022, por el mismo importe 21,54 € y en la factura de 5.05



Comunidad de Madrid

a 1.07.2022, en este caso por un céntimo más: 21,55 €.

Pues bien, esta regularización debería haber sido negativa, pero en ningún caso puede aplicarse como un nuevo cobro, porque la consumidora no debe 518,75 kwh a mayores. Por lo tanto, este concepto debe ser anulado de la factura, debiendo restituirse a la consumidora la cantidad de 21,54 € más Iva (4,52, porque se aplicaba el 21%), lo que asciende a **26,06 €**.

A partir de esta regularización no debería existir consumo alguno en el resto de facturas. Por lo tanto, procede restituir a la consumidora todos los importes generados ya sea por término de energía o bien por el concepto de regularización del consumo:

- En la factura de 4.03 a 5.05.22, el importe por los consumos es de 52,48 € (incluyendo regularización).
- En la factura de 5.05 a 1.07.22, el importe de los consumos es de 35,78 € (incluyendo de nuevo la regularización de consumo).
- En la factura de 1.07 a 6.09.22 el consumo es de 11,63 €.

Ello hace un total de $52,48 + 35,78 + 11,63 = 99,89$ que con el Iva correspondiente (21%), que son 20,98, asciende a un total de 120,87 €. De esta cantidad, la comercializadora ha restituido 57,15 €, por lo que debe aún devolver a la consumidora la cantidad de $120,87 - 57,15 = 63,72$ €.

Sumando ambas cuantías, la comercializadora debe reintegrar a la consumidora la cantidad de **26,06 € + 63,72 = 89,78 €**.

Ello supone la **ESTIMACIÓN PARCIAL DE ESTA PRETENSIÓN** de la consumidora.

DECISIÓN ARBITRAL:

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

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, de revisar las facturas emitidas desde que la vivienda está vacía. Al analizar las mismas y comparar los consumos estimados cobrados y el consumo real, se han encontrado algunos componentes de algunas de las facturas (consumos y regularización) que no han sido totalmente devueltos a la consumidora. Tras el recálculo, procede restituir a la consumidora (a parte de los abonos ya realizados de 87,32 y 57,15), la cantidad de **89,78 €**.

El Colegio no debe pronunciarse sobre la devolución del abono de 87,32 €, porque las partes ya han reconocido que se ha realizado.

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



Comunidad de Madrid

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, 10 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]