

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13088.6/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 05 de septiembre 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, 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 día 28/06/23 recibí una factura de [REDACTED] por un montante de 1403,79 euros (se adjunta) que ordené devolver a mi banco por considerarla errónea al haber un dato claramente inexacto respecto a la lectura del contador. Inmediatamente, me puse en contacto con [REDACTED] para que tomaran nota de la incidencia y procedieran a resolverla. El error en la factura es: donde pone: “Lectura anterior: facilitada 02.03.23 25762 m³” debería poner: 26909 m³”. Como se puede comprobar en el extracto de lecturas proporcionado por la compañía [REDACTED] (se adjunta) El dato erróneo corresponde a lectura de fecha 02.03.22, es decir, un año antes y, por tanto, refiere un consumo de 15 meses (1323 m³) en lugar de 3 meses (176 m³). He comprobado los consumos mensuales que ha remitido la Empresa de contadores y son normales, regulares y contenidos. Así que ante la posibilidad de que hubiera más errores en los datos de mis facturas y para poder hacer las comprobaciones pertinentes, he solicitado en repetidas ocasiones que me enviaran los extractos detallados en cada mes relativos a: consumos efectuados, pagos realizados, precios euros/kWh, pero [REDACTED] dice que no puede facilitarme esos datos.

Comunidad de Madrid

Llevo dos meses recibiendo mensajes y llamadas de comercializadoras de [REDACTED] insistiendo en el pago de la factura con la misma factura errónea mencionada sin querer aportar ningún dato nuevo para aclarar la incidencia.

Por otra parte, comentar, que incluso he llegado a recibir llamadas frecuentes de una gestora de cobros ([REDACTED] diciendo llamar en nombre de los Servicios Jurídicos de [REDACTED] solicitándome datos sobre la incidencia de los que ya dispone [REDACTED] y reclamando el pago”.

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

- Factura que motiva de la reclamación.
- Listado con extracto de lecturas de contador emitido por compañía [REDACTED]

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

- Realizó diversas refacturaciones de la regularización de la tarifa plana correspondiente a los consumos habidos entre 2022 y 2023. Así, se aportan hasta tres escritos en los que se trata de explicar una innumerable sucesión de rectificaciones de las facturas. El último escrito explica lo siguiente:

“El 24 de febrero de 2023 generamos la factura de regularización de gas [REDACTED] con un importe de 590,02 €. Esta factura regulariza el consumo de 12 meses, correspondiente al periodo del 3 de febrero de 2022 al 2 de marzo de 2023, fecha en la cual se generó la renovación del contrato de gas con el [REDACTED]. Para dicho periodo, la distribuidora [REDACTED] (en adelante “la distribuidora”) nos reportó una lectura inicial con origen real de 25.762 m3, y una lectura final con origen estimada de 26.745 m3, generando un consumo de 983 m3 (9.941 kWh). Por tanto, la factura [REDACTED] presenta este consumo, con un importe total de 1.201,25 € (sin IVA incluido), del cual se descuenta 639,33 € que el cliente pagó a través del [REDACTED] durante 12 meses, quedando la factura con un total de 590,02 €.

El 2 de marzo de 2023 generamos también la factura de regularización de gas [REDACTED] con un importe de 6,66 €. Esta factura, aunque indica regularizar el periodo del 14 de febrero al 2 de marzo de 2023, presenta un consumo de 0 kWh, ya que todo el consumo correspondiente a los 12 meses se encuentra en la factura [REDACTED]. Por tanto, esta factura únicamente factura el “Termino Fijo” y el “Alquiler del contador” de 17 días, que no se facturaron en la anterior [REDACTED]

Ambas facturas son correctas, pues fueron emitidas con las lecturas y consumos que nos ha reportado la distribuidora para este punto de suministro. Adjuntamos cuadro de lecturas y consumos desde el 3 de junio de 2021 hasta el 11 de junio de 2023 para que puedan realizar las respectivas comprobaciones.

A través de la reclamación [REDACTED] generada el 2 de marzo de 2023, en la cual el cliente indicaba que la regularización no era correcta porque presentaba una lectura final

Comunidad de Madrid

estimada, generamos de forma incorrecta la factura de ajuste [REDACTED] con un importe a favor de 1.006,10 €. El motivo por el cual se indica que esta factura no es correcta, es porque se devolvió al cliente todo el consumo de gas correspondiente a los 12 meses, del 3 de febrero de 2022 al 2 de marzo de 2023, es decir, los 983 m3 (9.941 kWh) indicados anteriormente en la factura de regularización [REDACTED]

El importe a favor de 1.006,10 €, fue compensado con los 590,02 € de la factura [REDACTED] y con los 6,66 € de la [REDACTED] que se encontraban pendientes de pago, quedando un importe a favor restante de 409,42 €. Este importe de 409,42 € fue remitido el 13 de marzo de 2023 mediante transferencia a la cuenta bancaria [REDACTED] **** informada como medio de pago.

En términos generales, la factura de ajuste [REDACTED] con el importe a favor de 1.006,10 €, devuelve a cliente todo el consumo de gas correspondiente a 12 meses, por lo que, si no se anulaba, no estaríamos cobrando nada al cliente por el consumo que tuvo de gas durante 1 año.

Las facturas [REDACTED] emitida el 6 de marzo de 2023 con importe de 127,29 €, [REDACTED] emitida el 5 de abril de 2023 con importe de 127,29 €, [REDACTED] emitida el 5 de mayo de 2023 con importe de 127,29 €, y [REDACTED] emitida el 5 de junio de 2023 con importe de 127,29 €, corresponden al periodo del 3 de marzo al 11 de junio de 2023, y fueron emitidas correctamente con la cuota mensual de 121,23 € (sin IVA incluido), correspondiente al [REDACTED]

La factura [REDACTED] emitida el 16 de junio de 2023 con importe de 1.403,79 € es una factura de regularización de gas, la cual fue emitida al generarse la baja anticipada del contrato. Dicha factura regulariza el periodo del 3 de marzo al 11 de junio de 2023, y, tal como explicamos en nuestra carta remitida el 24 de junio de 2024, esta factura no era correcta por lo siguiente:

“Para dicho periodo, la distribuidora nos ha reportado las siguientes lecturas:

Periodo	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo (m3)	Consumo (kWh)	Clase
13.2.23 – 5.4.23	26.745	27.039	294	2.981	Facilitada
5.4.23 – 11.6.23	27.039	27.085	46	465	Estimada

Por lo que, la factura de regularización debía presentar un consumo total de 3.446 kWh, sin embargo, debido a una incidencia administrativa, se estaba facturando 13.411 kWh. Por lo que, dicha factura no es correcta.”

Es importante aclarar que, las facturas son emitidas de forma automática por el sistema, y, al haber devuelto de forma incorrecta al cliente los 983 m3 (9.941 kWh) a través de la factura de ajuste [REDACTED], en la factura de regularización [REDACTED] el sistema tomó en cuenta también este consumo, ya que su devolución no era procedente.

Comunidad de Madrid

Es decir, la factura de regularización [REDACTED] importe de 1.403,79 € facturó el consumo desde 3 de febrero de 2022 hasta la fecha de baja, el 11 de junio de 2023, por ello presenta un consumo de 13.411 kWh.

De igual forma, aclaramos que desde la comercializadora hemos facturado de acuerdo con las lecturas reportadas por la empresa distribuidora por lo que la facturación al cliente se realizó en los términos previstos en las normas sectoriales que resultan de aplicación.

A raíz de las alegaciones recibidas el 21 de junio de 2024 a través de la reclamación R2-31906514048, comprobamos que la factura [REDACTED] de 1.403,79 € no era correcta, puesto que no estaba regularizando el consumo correcto. A través de dicha carta informamos sobre su anulación:

“A 24 de junio de 2024, hemos anulado la factura [REDACTED] con importe de 1.403,79 €, y generamos en su lugar la factura de ajuste [REDACTED] con el mismo importe a favor de 1.403,79 €. Dado que la factura [REDACTED] consta devuelta por el cliente el 23 de junio de 2023, no se genera abono al respecto.”

De esta factura [REDACTED] el cliente no presenta ninguna deuda pendiente de pago, puesto que fue anulada en su totalidad. La deuda que presenta actualmente el Sr. Bauzá, corresponde a las facturas de regularización [REDACTED] de 590,02 €, y [REDACTED] de 6,66 €, que estaban correctamente emitidas.

Durante las gestiones realizadas el 24 de junio de 2024 para anular la factura [REDACTED] emitimos antes por error las facturas de ajuste [REDACTED] y [REDACTED] con un importe a favor de 1.349,13 €, sin embargo, estas facturas únicamente devolvían un consumo de 9.965 kWh y no anulaban el importe total de la factura [REDACTED]. Por ello, las anulamos y generamos la factura correcta [REDACTED] con el importe a favor de 1.403,79 € devolviendo el consumo de 13.411 kWh. Esta factura se compensa con la [REDACTED] que se encontraba pendiente de pago con 1.403,79 €.

Es importante aclarar que una factura de ajuste es una herramienta que utilizamos para corregir cualquier diferencia entre consumos. El importe generado en la factura de ajuste es compensado con las facturas a las cuales rectifica, sin embargo, una factura de ajuste nunca anula a otra factura cuando tiene un importe inferior. Es decir, en el caso de la factura de ajuste [REDACTED] con importe a favor de 1.403,79 € se compensó con la factura [REDACTED] del mismo importe, por tanto, en este caso, se anula porque de dicha factura no queda ningún saldo pendiente de pago.

Pero, en el caso de que dejáramos la factura de ajuste [REDACTED] con el importe a favor 1.349,13 €, al compensarla con la [REDACTED] de 1.403,79 € iba a quedar un saldo pendiente de pago con 54,66 €, por lo que, no se anularía.

Por ello, las facturas [REDACTED] con un importe de 590,02 €, y [REDACTED] con un importe de 6,66 € no fueron anuladas, únicamente se compensaron con la factura de ajuste [REDACTED] de importe a favor 1.006,10 €, pero que, al ser anulada, quedan nuevamente pendientes de pago.

Comunidad de Madrid

La factura [REDACTED] emitida el 5 de octubre de 2023, corresponde a la anulación de la factura [REDACTED] con el importe a favor de 1.006,10 €. Esta factura fue anulada por lo explicado en el punto "c".

Actualmente, el Sr. Bauzá presenta una deuda pendiente de pago de 1.006,10 € correspondiente a la factura de regularización [REDACTED] de 590,02 €, y [REDACTED] de 6,66 € (las cuales están correctamente emitidas), más 409,42 € del abono recibido de forma incorrecta el 13 de marzo de 2023".

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:

Es el profesional quien debe proceder con la diligencia debida conforme a la *lex artis* y realizar las facturaciones correspondientes de forma correcta, así, facturar menos de lo debido por el sistema informático del que se sirve no puede ser opuesto al consumidor, máxime cuando no es capaz de explicar cuánto abonó el consumidor, cuánto corresponde a la regularización anual, en base a qué lecturas reales se calcula todo lo anterior, ni en relación con qué períodos, ni se tiene en cuenta el cobro de otras facturas para el mismo período como la [REDACTED]. Esto es así de conformidad con el principio general de Derecho "*nemo auditur propriam turpitudinem allegans*", es decir, que nadie puede alegar su propia torpeza a su favor, que se refleja en el art. 1306.2 CC.

Asimismo, debe insistirse en que del contenido de las sucesivas facturas y del relato efectuado por la reclamada no se aprecia ni los consumos ni los periodos que se facturan, por lo que este Colegio acuerda anular todo este periodo de facturación no debiendo nada por estas facturas el reclamante.

En consecuencia, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** las pretensiones de D. [REDACTED] y declarar que no mantiene ninguna deuda con la reclamada respecto a todas las facturas relacionadas con la reclamación.

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

Comunidad de Madrid

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.

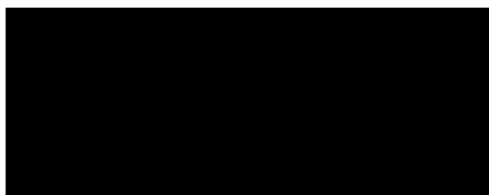
En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Fd 

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

