



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14419.0/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]
NIF [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]
CIF [REDACTED]

En Madrid, a 13 de diciembre 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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:

- "Se presenta reclamación en el mes de enero frente a la compañía por un exceso en las facturas emitidas a consecuencia del suministro que hay en mi hogar, sin que dichos consumos se hayan realizado, sin obtener respuesta favorable. A mayores en el mes de marzo se realiza nuevamente una reclamación en el siguiente aspecto por incumplimiento contractual:
- PRIMERO: Respecto al mismo se habría pactado que la facturación se haría cada dos meses, y a pesar de ello, la empresa ha procedido a facturar en ciertos meses de forma mensual, como bien ha sido en la facturación realizada por la electricidad, habiendo



Comunidad de Madrid

facturado ustedes en el periodo de 6/10/2022 a 18/10/2022 o como en el periodo de 1/10/2022 al 29/11/2022 correspondiendo dicha factura al gas.

- SEGUNDA: Igualmente, la empresa ha procedido igualmente a realizar facturaciones dobles como en las siguientes facturas: Factura que asciende a 202,94 euros, correspondiendo 42,67€ a la factura del gas (n.º factura [REDACTED]): periodo de facturación 30/9/2022 a 29/11/2022. Factura que asciende a 45,61€ del periodo 1/10/22 a 29/11/2022 es una factura de gas (n.º de factura [REDACTED]).
- TERCERO: Respecto a las facturaciones se ha comprobado que se está realizando un cobro por unos servicios de mantenimiento e instalaciones los cuales en ningún momento fueron informados y tampoco comunicados a esta parte la adhesión a dicho clausulado; incumpliendo por ende la Ley de Condiciones Generales de la Contratación (art 6 y 7 de la misma).
- CUARTO: Por último, la empresa me habría informado de que habría un mes gratis de electricidad al inicio del contrato, hecho que en ningún caso se habría producido”.

Pretensiones:

- “LECTURA DEL CONTADOR, conforme a lo verdaderamente consumidor por las facturas emitidas excesivas.
- RECTIFICACIÓN DE LAS FACTURAS, las cuales han sido cobradas indebidamente, respecto a los consumos doblemente facturados en los periodos mencionados.
- DEVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS REALIZADOS por el servicio de mantenimiento, puesto que el mismo no se ha aceptado.
- DEVOLUCIÓN DEL PRIMER MES DE LUZ”.

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

- Fotos de reclamaciones de pago de la reclamada, algunas de ellas completamente ilegibles.
- 96 recortes de distintas hojas de facturas mezcladas.

Tras ello, se solicitó a la reclamante que subsanase la reclamación, aclarando respecto de qué periodos reclamaba y qué importes.

- En respuesta a dicho requerimiento aportó escrito afirmado que en relación con la facturación doble reclamaba 248,55€, sin especificar respecto a qué facturas.
- En relación con el servicio de mantenimiento y la gratuidad del primer mes, indica que desconoce las cuantías reclamadas.

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

- Aporta la grabación de la llamada en la que el comercial de [REDACTED] llama para realizar la verificación de la contratación y comunica la oferta ofrecida a la consumidora, 8% de descuento en el consumo de la luz, 25% de dto en el fijo de gas, acumulable en el [REDACTED] y, promocionalmente durante los próximos 4 años, dto. adicional del 3% en el consumo de la luz, así como el servicio [REDACTED] (mantenimiento) al 50%



Comunidad de Madrid

descuento, por 5,37€/mes sin IVA un año. Tras ello, la consumidora se pone al teléfono con el operador de verificaciones quien le repite todo lo anterior, incluida la información sobre el servicio [REDACTED] que la consumidora asiente expresamente.

- "Que, [REDACTED] en atención a la petición del reclamante presentó requerimiento de información ante la empresa distribuidora, a fin de que se comprobaran los consumos y lecturas remitidos a esta compañía y en virtud de los cuales se ha facturado al cliente. (...) Respuesta distribuidora: En relación a su consulta para el CUPS [REDACTED], les informamos que con la emisión de la factura de acceso nº [REDACTED], con Consumos de Ajuste por Integrador con motivo forzado por ajuste de consumos, con un consumo a devolver de 333 kWh, se regularizan los consumos estimados previos, por lo que el consumo total facturado desde el 11/04/2022 hasta el 18/05/2022, es 0 kWh. Quedamos a su disposición para cualquier duda o aclaración.
- Que, en aras a corregir la facturación de la reclamante, [REDACTED] procedió a anular la facturación emitida para todo el periodo de vigencia de la contratación y a emitir facturación en sustitución tal como se detalla a continuación, cumpliendo con las condiciones del contrato y la normativa vigente.
- Factura [REDACTED] consumo de gas 08.04.2022-03.04.2023 por importe 292,40€
- Factura [REDACTED] consumo de gas 04.04.2023-16.04.2023 por importe 28,62€
- Factura [REDACTED] servicio [REDACTED] 07.04.2022-18.04.2023 por importe 87,36€
- Factura [REDACTED] consumo de luz 11.04.2022-18.04.2022 por importe 106,28 €
- Factura [REDACTED] consumo de luz 11.04.2022-18.05.2022 por importe - 89,94 €
- Factura [REDACTED] consumo de luz 18.05.2022-18.07.2022 por importe 161,27 €
- Factura [REDACTED] consumo de luz 18.07.2022-18.09.2022 por importe 140,15 €
- Factura [REDACTED] consumo de luz 18.09.2022-03.10.2022 por importe 21,43 €
- Factura [REDACTED] consumo de luz 06.10.2022-18.10.2022 por importe 30,99 €
- Factura [REDACTED] consumo de luz 18.10.2022-14.12.2022 por importe 156,98 €
- Factura [REDACTED] consumo de luz 14.12.2022-20.02.2023 por importe 232,91 €
- Factura [REDACTED] consumo de luz 20.02.2023-17.04.2023 por importe 117,61 €
- Que, TotalEnergies comprueba que, la factura [REDACTED] por importe a favor de la reclamante de 89,94 € regulariza un total de 333 kWh, esto es, se factura un consumo cero para el periodo 11.04.2022 - 18.05.2022, de conformidad con la respuesta dada por parte de la empresa distribuidora.
- Que, tras la refacturación efectuada, [REDACTED] procedió a compensar los importes abonados por parte de la reclamante, resultando pendientes de pago un importe total de 839,10 € correspondientes a las facturas detalladas anteriormente. (...).
- Que, [REDACTED] comprueba que los precios y descuentos aplicados en la facturación emitida son correctos de conformidad con las condiciones pactadas en fecha 17.03.2022, no teniendo esta mercantil constancia de la promoción "primer mes gratis" señalada por la reclamante".
- Asimismo, formula reconvención solicitando que se ordene a la reclamante a abonar los 839,10€ pendiente de pago.
- Adjunta el contrato, la grabación de la contratación, y las facturas rectificativas de julio de 2024.

2.- Dar audiencia a las partes



Comunidad de Madrid

- 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. 29 LA, el demandante deberá alegar los hechos en que se funda, la naturaleza y las circunstancias de la controversia y las pretensiones que formula. Por su parte, el art. 32.e) del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece que la solicitud de arbitraje de consumo debe contener una “descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición clara y concreta de las pretensiones, determinando su cuantía, si tuviera carácter económico y, en su caso, los fundamentos en que basa la pretensión. Se aportará, asimismo, cuanta documentación o pruebas sean necesarias para el conocimiento y solución del litigio”. Igualmente, el art. 34.c) 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, exigía que las solicitudes incluyeran una “breve descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones del reclamante, determinando, en su caso, su cuantía y los fundamentos en que basa la pretensión”.

Sin embargo, en el presente caso, no queda determinado respecto a qué facturas se está reclamando, pese a haberse dado traslado del defecto de la reclamación y permitido subsanar la misma. Por el contrato, se aportan facturas de luz y gas, durante más de un año de facturación, con las hojas mezcladas, con absoluta indeterminación, sin que exista competencia del Colegio arbitral para realizar un examen de oficio de la corrección de las facturas recibidas por los consumidores durante años de facturación.

- (ii) Lo mismo cabe afirmar respecto a la reconvencción planteada por la empresa reclamante. Se aportan facturas emitidas en julio y agosto de 2024 para periodos comprendidos entre 2022 y 2023, sin aportar las facturas emitidas originalmente, ni matizar qué importes de aquellas sí abonó la reclamante, lo que podría aminorar su supuesta deuda por compensación. Al no disponer este Colegio arbitral de información de contraste (factura rectificada frente a factura rectificativa) no podemos conocer si la rectificación supone un incremento del valor de la factura para la reclamante, lo que estaría prohibido para periodos posteriores al año en electricidad por los art. 96.2 Real Decreto 1955/2000 y para periodos superiores a 6 meses en gas según el art. 52.5 del Real Decreto 1434/2002. A mayor abundamiento, dado que ambos suministros causaron baja en abril de 2023, de conformidad con el artículo 44.ñ de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, ninguna liquidación se podría realizar tras 42 días desde la baja. En consecuencia, este Colegio Arbitral carece de elementos de prueba suficientes y determinados para evaluar la corrección de la facturación realizada y la fijación de la deuda pendiente.
- (iii) Respecto a la contratación del servicio [REDACTED], consta probado que la consumidora aceptó expresamente la contratación de dicho servicio por un año, por 5,37€ al mes sin IVA, 6,50€ con IVA. Lo que arroja un total de 78€, IVA incluido. Sin embargo, en la factura [REDACTED] se cobran 87,36€ por este servicio para toda la anualidad 2022-2023. Sin embargo, algunas facturas previas, como la factura [REDACTED] facturaron 10,74€ por el servicio [REDACTED]. Por consiguiente, debe



Comunidad de Madrid

rectificarse la factura [REDACTED] de 87,36€ por el servicio [REDACTED] para la anualidad 2022-2023 fijando su importe en 78€ y reducir de la deuda del reclamante todos los importes abonados por dicho servicio en las facturas emitidas entre 2022 y 2023.

- (iv) En relación con la oferta de la primera mensualidad gratuita, en la grabación no la menciona ni el comercial del mostrador del centro comercial, ni el agente de verificaciones ni lo reclama o consulta la consumidora, por lo que, no hay prueba alguna de que se le ofreciera tal descuento, por lo que se desestima la reclamación a este respecto.
- (v) Respecto a la facturación bimensual o mensual, tampoco se especifica nada en la grabación y en el contrato firmado por la reclamante se expresa "bimestral o mensual", por lo que procede desestimar la pretensión también a este respecto.

Y, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda:

- (i) **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de Dña. [REDACTED] [REDACTED] el sentido de ordenar a la reclamada que rectifique la factura [REDACTED] de 87,36€ por el servicio [REDACTED] para la anualidad 2022-2023 fijando su importe en 78€ y reduzca de la deuda del reclamante todos los importes abonados por dicho servicio en las facturas emitidas entre 2022 y 2023.
- (ii) **NO ENTRAR A CONOCER** respecto a la reclamación de doble facturación y a la reconvencción formulada por indeterminación del objeto y falta de realización de la mínima actividad probatoria por ambas partes que impide a este Colegio arbitral valorar la pretensión de la reclamante y la reconvencción de la reclamada por carecer de los elementos de juicio necesarios.

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

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted signature]

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted signature]

Fdo. [Redacted signature]