



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00349.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 22 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [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.

D. [REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 26/12/2024: "... Error en facturación de [REDACTED]. Facturas 09220607010121809, periodo del 10 de febrero al 7 de marzo de 2022, (que en adelante llamaremos factura 1) y factura 09220613010129490, periodo del 7 de marzo al 1 de mayo de 2022 (que en adelante llamaremos factura 2) con consumos imputados totales de 1685 kWh, cuando la vivienda estaba vacía. Esto supone que ambas facturas sumasen 548,97€. Se adjuntan las facturas. Presento una reclamación a [REDACTED], admiten el error y la siguiente factura (factura 09221220010141641 del periodo del 1 de mayo a 11 de julio de 2022 pero que se emite el 20 de diciembre de 2022, en adelante factura 3) corrige las lecturas anteriores imputando un consumo de -1664 kWh. Se adjunta la factura. Por lo tanto, el consumo real desde el 10 de febrero al 11 de julio queda en 21 kWh. Razonable. El problema es que de los 548,97€ que pretendían cobrarme en las facturas 1 y 2 solo se reconoce una devolución de 140,12€ en la factura 3. Por lo tanto, me reclaman, por 21 kWh de consumo, 408,85€. Esto resulta extrañísimo y es fácil observar el motivo: la factura 3, que corrige las lecturas de consumo anteriores, tiene un error flagrante a la hora de la consideración del cálculo del descuento por bono social, elevando este concepto a 316,61€ en mi contra, lo cual es imposible, ya que nunca se me aplicó tal descuento con anterioridad. En la factura 1 aun no tenía concedido el bono social. En la factura 2 el descuento por bono social fue de -78,29€ (70% de descuento). Sin embargo, en la factura 3 se me suman +316,61€ en concepto de descuento por bono social, por un error en la confección de la factura. Resumiendo, me toca pagar 238,32€ por tener bono social en el total de las 2 facturas rectificadas. Este hecho lo pongo de manifiesto con una nueva reclamación a [REDACTED], y la respuesta es la negativa a reconocer el error citado, indicando que todo es correcto. Adjunto la respuesta de [REDACTED] de fecha 13 de febrero de 2023. Además, a lo largo de este proceso de concatenación de errores por parte de [REDACTED], del que yo no soy en absoluto responsable, he recibido un acoso permanente por parte de la empresa con continuos mensajes en mi teléfono reclamándome la deuda, mensajes diarios, y desde el mes de marzo me han incluido en la lista ASNEF (adjunto documento), con el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

prejuicio que ello supone”.

Solicitud: “Solicito: - Que [REDACTED] rectifique la factura 09221220010141641 emitida el 20 de diciembre de 2022, aplicándome correctamente el concepto de descuento por bono social. - Se me deje de enviar constantes requerimientos de pago por diferentes vías que ya suponen un acoso flagrante en medio de un proceso de reclamación. - Se subsane el perjuicio que me han causado metiéndome en la lista ASNEF, aportándome un justificante de no adeudar dinero alguno a [REDACTED] - No se inicie en ningún caso contra mi proceso alguno en tanto no se haya resuelto la presente reclamación”.

La reclamante aporta:

- Escrito de Asnef-Equifax de 07.03.2023 de alta de los datos de la reclamante a instancias de la empresa reclamada por un importe impagado de 408,85 €.
- Facturas:

Nº de factura	Fecha de emision	Período facturado	Tipo de Contrato	kWh	Total factura	Bono social
09220607010121809	07.06.22	10.02.2022-07.03.2022	PVPC mercado regulado	Consumo 526 Lectura real	205,33€	No
09220613010129490	13.06.22	07.03.2022-01.05.2022	PVPC con bono social (70%)	Consumo 1.159 Lectura real	343,64€	Descuento -78,29€
09221220010141641	20.12.22	01.05.2022-11.07.2022	PVPC con bono social (70%)	-1.664	-140,12€	Sí 70% +316,61 €
09240723090000023	23.07.24	01.05.2022-11.07.2022	PVPC con bono social (70%)	-1.664	-141.20€	Sí 70% +316,61 €
09240723020000001	23.07.24	Factura extraordinaria: devolución bono social			-224,43€	

- Contestación de la empresa reclamada de 13.02.2023 en la que manifiestan que el consumo facturado es correcto y que la factura 0221220010141640 regulariza la facturación anterior estimada.
- Pantallazo movimientos bancarios donde se observa un abono de la empresa reclamada por importe de 51,20€.
- Contestación de la empresa reclamada de 06.11.2024 en la que manifiestan que el distribuidor ha confirmado la validez de la lectura facturada.
- Pantallazo de la empresa reclamada informando que existen factura pendientes de pago.

La empresa reclamada presenta escrito de 23/07/2024 en la que manifiesta que: “...hemos verificado la factura rectificadora de fecha 14/05/2024 e importe - 314,43 € es errónea, siendo el importe correcto -140,12 €. Por ello, hemos procedido a rectificar de nuevo la factura. Por otro lado, en relación al importe de Bono Social, hemos revisado la procedencia de la solicitud de D. [REDACTED] y, de acuerdo a la reclamación se han ajustado los importes facturados incorrectamente, emitiendo una factura a favor de D. [REDACTED] de importe 224,43 €, compensando el saldo acreedor con el saldo pendiente de pago de la

Comunidad de Madrid

rectificación realizada y realizando el abono del importe restante, 51,20 €, en su cuenta de pago [REDACTED] (ocultos por su seguridad)".

La empresa reclamada aporta las siguientes facturas:

Nº factura	Fecha de emisión	Período facturado	Tipo de Contrato	kWh	Total factura	Bono Social
09240723090000023 Rectifica y sustituye a la fra. 09240514090000082 de 14/05/2024 de -314,43€	23.07.24	01.05.2022-11.07.2022	PVPC CON BONO SOCIAL (70% DESCUENTO)	-1.664 kWh	-141.20€	Descuento por bono social 316,61€
09240723020000001 (factura extraordinaria)	23.07.24	Concepto: devolución del bono social			-224,43€	

La reclamante presenta escrito de 11/02/2025 en el que manifiesta que: "Año 2022: [REDACTED] comete un error en 2 facturas (DOCUMENTOS A y B en documentación adjunta) sobreestimando el consumo (imputa 1685 kWh). Al documento B se le aplica el bono social eléctrico (-78,29€). El consumo real según distribuidora de este periodo fue de 13 kWh. Al reclamar este hecho, [REDACTED] lo corrige sobre la siguiente factura (DOCUMENTO C en documentación adjunta), produciendo un error en el cálculo de la devolución del bono social (316,61€ en mi contra). Desde ese momento las sucesivas reclamaciones han causado una serie de rectificaciones erróneas por parte de [REDACTED] que han dado como resultado la reclamación hacia mi persona de una deuda de 234,54€ por un consumo de 21 kWh durante un periodo de 151 días (entre el 10 de febrero y el 11 de julio de 2022, DOCUMENTOS A, B y C en documentación adjunta), de los cuales en 126 días se me debía aplicar un descuento por ser beneficiaria del bono social del 70% (DOCUMENTOS B y C en documentación adjunta)."

Solicitud:

"- Se me cobre lo consumido en el periodo reclamado: 21 kWh durante 151 días, de forma correcta, aplicándome correctamente el bono social al periodo que me corresponde.
- Solicito que estas rectificaciones se hagan a través de facturas rectificativas de los DOCUMENTOS A, B, E y F que adjunto, para imputar a cada periodo lo consumido correctamente tal y como indican las lecturas de la distribuidora y poder aclarar correctamente estos errores. En total el coste de estas facturas rectificativas no deben superar los 28,19€ (tal y como he desarrollado en texto adjunto). Como además he recibido un abono en mi cuenta por parte de [REDACTED] de 51,20€, la cantidad que [REDACTED] puede llegar a reclamarme es de 79,39€. En ningún caso los 234,54€ que me reclama. No pretendo no se me cobre el suministro eléctrico, sino abonar el precio ajustado al uso que he hecho del mismo.
- Se deje de exigirme A DIARIO una deuda que he demostrado en diversas ocasiones que no tengo con [REDACTED].
- Se me saque INMEDIATAMENTE de la lista ASNEF, al estar en discusión la deuda que me imputan, que en cuanto se reconozca de manera clara y transparente pagaré sin problemas.
- No me amenacen diariamente con cortes de suministro mientras no puedan demostrar la deuda que dicen tengo con [REDACTED]."

La reclamante aporta, además de las facturas ya existentes en el expediente, un pantallazo de abono de la empresa reclamada por importe de 51,20€ de 24 de julio.



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

La reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 09/04/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores: "Tras reclamación ante [REDACTED], primero directamente y posteriormente a través de la OMIC, la respuesta obtenida (genérica) es que tras consultar con la distribuidora todo es correcto y se me siguen reclamando 234,54€. En resumen 234,54€ por la potencia contratada (4 kW) y 21 kWh de consumo durante 151 días de servicio (entre el 10 de febrero y el 11 de julio de 2022, periodo que corresponde a 3 facturas que se adjuntan, y son las siguientes: 1. Factura número 09220607010121809 con fecha 7 de junio de 2022 para el periodo entre el 10 de febrero de 2022 a 7 de marzo de 2022 por valor de 205,33€ y con un consumo imputado de 526 kWh. 2. Factura número 09220613010129490 con fecha 13 de junio de 2022 para el periodo 7 de marzo de 2022 a 1 de mayo de 2022 por valor de 343,64€ y con un consumo imputado de 1159 kWh. 3. Factura número 09240723090000023 de 23 de julio de 2024 para el periodo de consumo del 1 de mayo de 2022 a 11 de julio de 2022 por valor de -141,20€ y con un consumo imputado de -1664 kWh, siendo está rectificativa de facturas anteriores. El problema básico se encuentra en la aplicación del bono social que hace [REDACTED] en estas facturas. Mientras en la factura 2 me descuenta por este concepto 78,96€, en la factura 3 me imputan 316,61€ (documento que corrige el consumo del anterior pero considera erróneamente bono social. Tras este proceso de reclamación, [REDACTED] ha hecho una serie de correcciones que no resuelven el problema que ellos crearon e incurrir nuevamente en errores de facturación en mi contra". Presenta escrito en el que detalla los hechos.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 30/04/2025 en el que manifiesta que:

"Se ha comprobado que las facturas se emitieron con los valores de consumo que nos aportó la distribuidora [REDACTED], como empresa responsable de la lectura del contador según la legislación vigente. Por ello, en base a los datos aportados por la empresa distribuidora, el 07/06/2022 se emitió la factura 09220607010121809 de 205,33 € y el 16/06/2022 se emitió otra factura 09220613010129490 de 343,64 €, sin embargo, el 10/12/2022 se emitió una nueva factura 09221220010141641 de -140.12 €, regularizando así el consumo para el periodo comprendido entre el 10/02/2022 y 11/07/2022. En esta última factura, el importe de bono social se aplica en negativo dado que existe consumo a descontar en la misma. Sin embargo, una vez realizadas las comprobaciones correspondientes se ha verificado que la aplicación del Bono Social de electricidad para el periodo indicado no ha sido correcta, por lo que se ajustaron los importes facturados incorrectamente mediante la emisión de una factura extraordinaria 09240723020000001 de fecha 23/07/2024 por 224,43 € a favor de D. [REDACTED] que fue compensada con el saldo acreedor pendiente de pago en el contrato 0784412273 y realizando el abono del importe restante, 51,20 €, en la cuenta habitual de pago. No obstante, se ha verificado de nuevo la rectificación realizada y se ha emitido una nueva factura extraordinaria 09250430020000001 por 301,30 € a favor de D. [REDACTED] que ha sido compensada con la facturación pendiente de pago del contrato 0784412273, más al no encontrarse el contrato domiciliado, no hemos podido realizar el abono de 61,06 € restantes, por lo que les rogamos nos hagan llegar un número de cuenta bancaria donde D. [REDACTED] desee que realicemos el abono junto con el justificante de titularidad de la misma".

La empresa reclamada aporta:

Factura extraordinaria, nº 09250430020000001, fecha de emisión 30.04.2025, por importe de -301.30€, concepto devolución bono social.



Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante, habiendo procedido la empresa reclamada a regular el período comprendido entre el 10.02.2022 y el 11.07.2022, así como el importe aplicado del bono social, con las facturas rectificativas por importe de 141,20€, 224,43€ y 301,30, quedando por devolver a la reclamante la cantidad de **61,06€**, para lo que ésta deberá comunicar el número de su cuenta bancaria, así como certificado de titularidad de la misma, a la mercantil reclamada para que pueda realizarle el ingreso.

Asímismo, la empresa reclamada se abstendrá de requerir a la reclamante ningún pago en relación con este período de facturación y deberá excluir los datos personales de la reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial en los que le haya podido incluir por este motivo.

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 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 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, 22 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL
Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]