

Comunidad de Madrid

19 de agosto emitimos factura de gas e importe 0,0 € ya que se compensó el importe total de 14,28 con el saldo de la batería virtual": esto ya es conocido por mí, no me aporta nada, no es necesario que me confirme su Departamento de Facturación: ya lo veo • Me envían un resumen del funcionamiento del Servicio de Batería Virtual, algo que ya es conocido por mí, y no es objeto de mi reclamación. Es más, la forma en que se debería aplicar el saldo de la Batería Virtual, según mi criterio, es totalmente ajustada con lo indicado en el contrato ("el saldo disponible de la Batería Virtual se utilizará para compensar el importe de próximas facturas por orden cronológico de emisión y hasta conseguir que el importe a pagar por el cliente sea cero"). Pero el descuento por excedente se debería aplicar antes de impuesto y no después, siendo así más justo para el cliente, como comentaba previamente. Por todo, pese a haber intentado con [REDACTED] una respuesta concreta a mi reclamación para aplicación correcta del saldo y recalcular facturas pasadas y su correcta aplicación en futuras facturas, vía correo electrónico a su Departamento de Atención al Cliente, y vía servicio Mediación de la Comunidad de Madrid, y no habiendo querido entender ni atender mi reclamación, solicito servicio de Arbitraje a la Comunidad de Madrid para esta reclamación".

Solicitud: "Revisión y recálculo de facturas afectadas, y modificación en el cálculo para próximas facturas. Dado que afecta a la forma de hacer la factura, y estas se están generando periódicamente, el importe reclamado va cambiando según se acumulan facturas. Como es obligatorio poner importe reclamado, pongo 20 euros, pero va aumentando con el tiempo. Desde el primer contacto con [REDACTED] expongo cómo se monetiza la Batería Virtual (ok), cómo se aplica en sucesivas facturas (entiendo que no es correcto) y cómo entiendo que debería ser". Cuantía de la controversia: 20,00 €.

Aporta escrito de la reclamación de 11/09/2024 tramitado por la Dirección General de Consumo en el que manifiesta que:

"Reclamación por facturación. Los excedentes generados por placas solares se monetizan sin IVA. A la hora de aplicar esos excedentes en facturas sucesivas, aplican después de IVA, generando un perjuicio para mí". Pretensión del solicitante: "Se aplique la utilización de la batería virtual antes de IVA. Rectificación de facturas".

La parte reclamante aporta:

- Correos electrónicos intercambiados por las partes en relación con la utilización de los importes acumulados en la batería virtual. La parte reclamada manifiesta que: "... la compensación de excedentes se aplica solamente al consumo de la factura. Si los excedentes superan al coste de la energía que has comprado, solo te descontarán hasta igualar tu gasto. Lo demás lo acumulas en la batería virtual. El saldo de la batería virtual se utiliza para el pago de las facturas de energía de todos los suministros asociados al servicio en la fecha de emisión de la factura, tengan autoconsumo o no. El saldo disponible se utilizará para pagar las facturas por orden de emisión y hasta conseguir que el importe a pagar sea cero, de forma automática".
- Documentación de la reclamación tramitada por la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid: contestaciones de la empresa reclamada en el mismo sentido que el correo antes reflejado, alegaciones del reclamado.
- Factura emitida por la parte reclamada del suministro de gas, de fecha 09.08.2024, periodo de facturación 27.06.2024 al 23.07.2024, por importe de 0,00 €, donde se observa que la utilización de la batería virtual se aplica después de impuestos, al total de la factura, aplicándose -9,61 €.
- Factura emitida por la parte reclamada, de 19.08.2024, periodo de facturación del 29.05.2024 al 30.07.2024, importe 0,00 €, donde se observa que la compensación de la batería virtual se aplica después de impuestos, sobre el total de la factura (-14,28€).
- Factura emitida por la parte reclamada del suministro eléctrico, de fecha 01.10.2024, periodo de facturación del 26.08.2024 al 23.09.2024, importe 4,59 €. Se observa que la



Comunidad de Madrid

compensación de la batería virtual por importe de -20,90 € se aplica al total de la factura después de impuestos.

- Factura emitida por la parte reclamada del suministro de electricidad, de fecha 30.08.2024, periodo de facturación del 26.07.2024 al 25.08.2024, por importe de 8,45 €, se observa que la compensación de la batería virtual se aplica después de impuestos, al total de la factura, por importe de -10,10 €.
- Factura emitida por la parte reclamada del suministro eléctrico, de fecha 03.01.2025, periodo de facturación del 25.11.2024 al 22.12.2024, importe 24,04 €. Se observa que la compensación de la batería virtual por importe de -11,97 € se aplica al total de la factura después de impuestos.

La parte reclamada presenta escrito de 14/03/2025 en el que manifiesta que:

“Hemos comprobado que la información remitida en nuestras anteriores comunicaciones es correcta, no obstante, a fin de velar por los intereses del Sr. [REDACTED] hemos considerado procedente atender su solicitud.

Hemos generado un abono de 20 € que hemos utilizado para el pago de parte de la factura FE25321494349368 del 11/3/2025 e importe 259,65 €, quedando esta en 239,65 €”.

La parte reclamante presenta escrito de 10/04/2025 en el que manifiesta que:

“[REDACTED] en su comunicado indica haber efectuado un abono por esta causa de 20 € en la factura FE25321494349368. He comprobado que efectivamente hay un abono en dicha factura por ese importe, pero no puedo confirmar si es por este procedimiento en particular, porque hay otro bono pendiente de aplicar de 20 € por un saldo de batería virtual perdido durante un cambio del sistema de [REDACTED], pero en vez de arreglarlo proactivamente, también ha sido a base de detectar el fallo por mi parte y reclamarlo. Pero esto es otro tema”. Solicita: “Continuar con el procedimiento de arbitraje, dado que no se ha dado respuesta concreta al motivo inicial de mi reclamación (forma de aplicar el saldo de la Batería Virtual, perjudicial para el cliente) y sea éste el punto central a considerar en el laudo”.

La parte reclamada presenta escrito de 08/05/2025 en el que manifiesta que:

“Con relación a la utilización del saldo generado correspondiente a la Batería Virtual, les informamos que, en las Condiciones particulares del contrato, en el apartado Batería Virtual – Funcionamiento del Servicio se especifica:

“El importe de compensación de excedentes antes de impuestos que por motivos regulatorios no se pueda compensar en la factura del mes en que se han generado los excedentes se almacenará en la Batería Virtual para su utilización en próximas facturas de gas y electricidad del punto de suministro que ha contratado el Servicio y/o facturas de otros puntos de suministro asociados al Servicio.

El saldo disponible se utilizará para compensar el importe de dichas facturas por orden cronológico de emisión y hasta conseguir que el importe a pagar por el cliente sea cero (incluyendo también el importe de otros servicios contratados con [REDACTED] así como cualquier otro concepto incluido en la factura). El cliente no podrá elegir sobre qué facturas o productos se utiliza el saldo de la Batería Virtual ni podrá utilizarlo para pagar otros bienes.

En el caso excepcional de que el saldo de la Batería Virtual fuese negativo (debido a una refacturación), el saldo positivo que se genere en futuras facturas se utilizará en primer lugar para cancelar el saldo negativo hasta dejarlo a cero y, a continuación, para compensar las facturas de energía de los suministros asociados al Servicio.

El cliente podrá consultar su saldo, los últimos movimientos de la Batería Virtual, así como todos los suministros asociados al Servicio en su Área Clientes.”

Adicionalmente, en la dirección [REDACTED]/bateria_virtual correspondiente a la página web de la compañía, concretamente en el apartado “Tu factura de luz con la Batería Virtual de autoconsumo” se indica lo siguiente:



Comunidad de Madrid

- **Importe a cargar en la Batería Virtual Solar:** Es el importe generado por compensación de excedentes que no se ha podido compensar en factura debido al tope regulatorio y, por ello, se añade al saldo de la batería virtual, a aplicar en próximas facturas.
- **Utilización de la cuota virtual:** Es el importe acumulado del saldo de tu batería virtual que se descuenta del total de la factura, de forma automática o manual, según hayas decidido. Por consiguiente, la utilización del saldo disponible correspondiente a la Batería Virtual es correcta, teniendo en cuenta las condiciones particulares del contrato”.

La parte reclamada aporta copia del contrato y de su verificación. En el contrato consta:

- Suministro de gas: tarifa por uso, RL2, precio kWh 0,076 €.
- Suministro de electricidad: potencia 3,45 kWh, tarifa por uso, precio kWh 0,11 €
- Se contrata servicios de mantenimiento de gas y de luz.
- Autoconsumo eléctrico: Precios de las modalidades con excedentes acogidas a compensación (sólo para luz) [REDACTED] calculará el importe resultante de multiplicar los kWh de excedentes (energía generada y no autoconsumida) por el precio (0,110 €/kWh). El precio podrá ser revisable mensualmente. El resultado se restará del valor económico de la energía consumida en la red en el periodo de facturación. En ningún caso, el valor económico de la energía excedentaria podrá ser superior al valor económico de la energía consumida de la red en el periodo de facturación.
- Batería Virtual: Funcionamiento del Servicio

El importe de compensación de excedentes antes de impuestos que por motivos regulatorios no se pueda compensar en la factura del mes en que se han generado los excedentes se almacenará en la Batería Virtual para su utilización en próximas facturas de gas y electricidad del punto de suministro que ha contratado el Servicio y/o facturas de otros puntos de suministro asociados al Servicio. El saldo disponible se utilizará para compensar el importe de dichas facturas por orden cronológico de emisión y hasta conseguir que el importe a pagar por el cliente sea cero (incluyendo también el importe de otros servicios contratados con Naturgy así como cualquier otro concepto incluido en la factura). El cliente no podrá elegir sobre qué facturas o productos se utiliza el saldo de la Batería Virtual ni podrá utilizarlo para pagar otros bienes. En el caso excepcional de que el saldo de la Batería Virtual fuese negativo (debido a una refacturación), el saldo positivo que se genere en futuras facturas se utilizará en primer lugar para cancelar el saldo negativo hasta dejarlo a cero y, a continuación, para compensar las facturas de energía de los suministros asociados al Servicio. El cliente podrá consultar su saldo, los últimos movimientos de la Batería Virtual, así como todos los suministros asociados al Servicio en su Área Clientes.

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 parte reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 28/07/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones, concretando que: “... y sigo recibiendo las facturas del mismo modo en lo que se refiere a la forma en que se aplica el saldo de la batería virtual (objeto de este litigio), es decir, los saldos generados se monetizan/valoran antes de impuestos, pero se aplican en siguientes facturas después de impuestos, (pudiéndose aplicar antes de los mismos), lo que supone una merma del saldo del cliente equivalente al 21%. Las continuas alegaciones recibidas de la otra parte ([REDACTED]) indicando que los saldos se aplicarán en siguientes facturas, pudiéndose hacerse manual o automáticamente, etc., según viene en el contrato, son conocidas y aceptadas por mi parte, pero no es el objeto de este litigio. Mi reclamación es compatible con todo ello.... la solución definitiva, y objeto central del laudo, sería cambiar la forma de aplicación (o uso) del saldo de batería virtual en la facturación, de forma que se haga antes de impuestos, al



Comunidad de Madrid

igual que para su monetización / valoración también se hace antes de impuestos”.

La parte reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 04/08/2025, en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **DERECHO**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**:

Primera- El Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil (en adelante CC) establece en su artículo 1091, en relación con las obligaciones y contratos, que “Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse a tenor de los mismos”.

La parte reclamada aporta contrato de suministro de electricidad y gas, de 27.05.2024, así como las condiciones generales de contratación, donde figuran las condiciones aplicables al uso de la batería virtual, concretamente, en relación con el funcionamiento del servicio establece que:

“El importe de compensación de excedentes antes de impuestos que por motivos regulatorios no se pueda compensar en la factura del mes en que se han generado los Excedentes, se almacenará en la Batería Virtual para su utilización en próximas facturas de gas y electricidad del punto de suministro que ha contratado el Servicio y/o facturas de otros puntos de suministro asociados al Servicio.

El saldo disponible se utilizará para compensar el importe de dichas facturas por orden cronológico de emisión y hasta conseguir que el importe a pagar por el cliente sea cero (incluyendo también el importe de otros servicios contratados con [REDACTED] así como cualquier otro concepto incluido en la factura). El cliente no podrá elegir sobre qué facturas o productos se utiliza el saldo de la Batería Virtual ni podrá utilizarlo para pagar otros bienes. (...)”

Si bien la compensación de excedentes en la misma factura se realiza antes de impuestos, el saldo que se acumula en la batería virtual y que se utilice en próximas facturas, se realizará sobre el importe de dichas facturas, entendiendo este Colegio que se debe de realizar sobre el total de la factura, impuestos incluidos; lo contrario sería ir en contra de lo estipulado en el contrato.

Segunda.- La parte reclamada hace referencia en sus alegaciones a la información que se facilita en su web sobre la batería virtual: [REDACTED] donde se comprueba las condiciones y la finalidad de ese servicio; así, en el apartado “Qué es y cómo funciona la Batería Virtual Solar” se informa:

“La Batería Virtual Solar es nuestro servicio digital que maximiza el rendimiento de tu instalación solar, permitiéndote rentabilizar el 100% de la energía generada y acercar tu factura a 0€. Funciona como una hucha digital que te permite acumular saldo en euros por la energía producida, no consumida ni compensada, por el límite de la regulación vigente (RD 244/2019). Este saldo podrás aplicarlo de forma fácil y flexible al pago del importe global de tus facturas, ya sean de luz, de gas o de servicios, y tanto de tu vivienda donde tienes las placas solares, como en otros suministros de los cuales seas titular”. Así mismo, incluye un ejemplo de factura donde se observa que el importe de la batería virtual se aplica al total de la factura una vez aplicado impuestos.

En consecuencia, se considera correcta la actuación de la empresa reclamada, aplicando el saldo de la batería virtual sobre el total de la factura a compensar.



Comunidad de Madrid

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante por cuanto, interpretando el contrato teniendo en cuenta el contexto y la información que facilita la empresa reclamada en su página web, este Colegio entiende correcta la aplicación que hace la parte reclamada del saldo de la batería virtual sobre el total de la factura.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]