



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08182.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 06 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el pasado 12/01/2024 recibe adeudo en su cuenta por importe de 91,35 €, de la compañía [REDACTED] con quien tiene contratado el servicio de suministro de gas (se adjunta justificante bancario). En ese mismo mes recibió otro adeudo por importe de 130,16 € lo que le llamó la atención. Al ir a verificar la factura en la web de [REDACTED] se encuentra que aparece la relación de facturas con importe 0 € (adjunto pantallazo) y al intentar sacar la factura no existe la misma en la web. Ante esta situación llama al servicio de atención al cliente y tras verificar la persona que le atendió que efectivamente no aparece la factura, me propone abrir una incidencia con fecha 09/04/2024 y con número 242723958, indicándole que en un plazo de 10 días naturales recibirá respuesta. Tras llamar en varias ocasiones para informarme siempre me indican que la incidencia está a punto de resolverse y que tiene que esperar un poco más. El reclamante refiere que también ha remitido a la dirección de e-mail de atención al cliente, con fecha 16/05/2024, e-mail solicitando la resolución del tema, pero no ha obtenido ninguna respuesta. En el momento actual al consultar el apartado de gestiones e incidencias de su área personal en la web de [REDACTED] aparece como finalizado, si bien no ha recibido ninguna respuesta en ningún sentido.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: " Solicito se me abone el importe cargado en cuenta (91,35 €) sin factura que lo acredite y sin respuesta y explicación alguna por parte de [REDACTED].

En su escrito del 20 de agosto de 2024 refiere: " Con fecha 9/08/24 recibí notificación sobre el expediente cuya referencia se indica en el encabezamiento del presente escrito. En dicha respuesta de [REDACTED] alegan argumentos con los cuales estoy plenamente en desacuerdo por lo que expondré a continuación: PRIMERO.- La compañía indica que en algún momento, sin precisar, les llega una corrección del consumo del periodo comprendido entre el 10/01/2023 al 08/03/2023, por parte de la compañía distribuidora, por lo que con fecha 12/07/23 emiten la factura complementaria [REDACTED] por importe de -91,35€, que es abonada en mi cuenta con fecha 03/08/23, sin enviarme notificación alguna y sin que la factura sea colgada en el área personal de la web de la empresa. Al no saber a qué se debe dicho abono, soy yo quien tiene que molestarse en telefonar a atención al cliente para que me indiquen el motivo de dicho abono. Finalmente, la persona que me atiende me dice que es una corrección de una factura y que si no la tengo ella me la envía por correo electrónico. Al recibirla y analizarla parece estar claro que me habían facturado de más en el periodo indicado y con esa corrección se ajusta el pago. Tras la corrección detallada la factura arroja un importe reflejado en la misma de -91,35€.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

SEGUNDO. - En el siguiente párrafo de sus alegaciones, [REDACTED] indica que "Posteriormente, se detecta que esa factura complementaria no es correcta por lo que, con fecha 11/01/2024, se emite la sustituyente [REDACTED] de importe 0€, dejando como correcta, para el periodo del 10/01/2023 al 08/03/2023, la factura original [REDACTED] 202,61€ que el cliente abonó". En este argumento ya no se indica que la compañía distribuidora, que según exponen ellos mismos es la responsable de la lectura, y en el momento anterior les envió la corrección de aquélla, ha vuelto a enviar una nueva corrección de dicha lectura desdiciéndose del error que habían detectado en el momento anterior. Aquí lo que se dice es que "se detecta que esa factura.....no es correcta". ¿Quién lo detecta la distribuidora, [REDACTED] En base a qué, a una nueva lectura que les han enviado y que no se aporta? ¿En base a que alguien piensa que se ha hecho una devolución que no debía haberse hecho? TERCERO. - Cuando veo el cargo en mi cuenta con 12/01/24, nuevamente me voy a la web de [REDACTED] a mi área personal a ver si veo la factura que corresponde con ese cargo. Lo que veo es una línea donde pone que hay una factura de 0€ y cuando pincho el enlace para verla y descargarla aparece un mensaje de error, es decir la factura no está en el repositorio de facturas donde puedo verlas. Lógicamente llamo al servicio de atención al cliente y tras comprobar la persona que me atiende, que efectivamente hay un consumo de 0€ (no de 91,35€ que me han cargado), y que no hay factura que lo justifique, me propone poner una reclamación (con el nº [REDACTED] sobre la que en el plazo de 10-15 días tendré respuesta.

Dicha reclamación se hizo el 9 de abril de 2024. Pasa dicho periodo y tengo que volver a telefonar para ver en qué situación se encuentra. Me indican que la solución del expediente está llevando un poco más de tiempo de lo habitual pero que ya está a punto de finalizarse, que espere un poco más. Así he estado durante mayo y junio habiendo realizado 6-7 llamadas para ver en qué situación se encontraba el expediente. Incluso después de dirigirme al Servicio de Arbitraje volví a consultar, en el mes de julio la situación, volviéndome a decir que estaba a punto de resolverse y que tenía que esperar un poco más. CUARTO. - Finalmente el pasado 9 de agosto, y tras la intermediación de éste servicio de Arbitraje, la compañía [REDACTED] se digna a dar una respuesta sobre el asunto. Respuesta que a todas luces supone una chapuza y un desprecio por el cliente del máximo calibre. En primer lugar, desde el punto de vista contable y fiscal, ¿Dónde se ha visto que una factura cuyo importe es de 0€ genere un cobro de 91,35€? En el momento del abono la factura si es correcta porque se aporta una modificación que arroja un saldo negativo que se devuelve al cliente, pero en el momento del cargo se hace un recalcule cuyo resultado es 0€ y sin embargo se carga un importe que no corresponde con el de la factura (falsedad fiscal y contable). Para más abundamiento, se ocultan al cliente las facturas. Aparece en la web una línea con importe 0€ pero no se cuelga la factura para que el cliente pueda verla. Lógico, es una factura falsa e incorrecta y por eso no se cuelga. Tampoco te la envían, aunque has puesto una reclamación para que el cargo se clarifique. Y lo único que hacen es darte largas para que te aburras y desistas. Si no llego a tramitar la reclamación por este servicio de Arbitraje esta justificación peregrina que nos han aportado se hubiese quedado dormida en "el sueño de los justos". QUINTO. - La imagen que está dando [REDACTED] y/o la empresa distribuidora es nefasta y supone un perjuicio al consumidor. El descontrol que tienen es tremendo con lecturas erróneas, que ahora corrijo en un sentido y luego corrijo en el otro. ¿En qué manos estamos? Además, la lentitud en la gestión es tremenda: en julio corrijo un error de enero-marzo de ese año y luego en enero del siguiente año corrijo el supuesto error del error. Todo ello con oscurantismo y ocultación de datos. Ahora estamos medio año después del cargo en mi cuenta dirimiendo si es correcto o no, porque no te atienden debidamente. El perjuicio que supone para el usuario que unos lean y otros facturen es tremendo. Aquí unos se echan la culpa a los otros y en medio el sufrido usuario, que lógicamente se dirige a quien le cobra y lo hace mal – repito, con falta de transparencia y ocultación de datos- con facturas de 0€ sobre las que te cobran y no te presentan el justificante que lo acredita. SEXTO. - Se adjunta documentos que acreditan la falta de comunicación y transparencia de [REDACTED] para con sus clientes en general y para con este caso en particular. Donde se han realizado transacciones no documentadas incluso a la fecha de hoy. Como DOCUMENTO 1, se puede apreciar el recorte de pantalla donde aparecen las facturas del periodo 17/01/23 a 03/08/23 en el que falta la factura [REDACTED] de 12/07/23, correspondiente al abono de 91,35€. Como DOCUMENTO 2, se muestran facturas



Comunidad de Madrid

correspondientes al periodo 04/08/23 al 15/07/24 donde aparece la línea correspondiente a la factura [REDACTED] de 11/01/24 correspondiente a la liquidación por importe de 0€, pero sobre la que se cargan en mi cuenta 91,35€. Se puede observar que en esta línea un poco a la derecha aparece un enlace con el texto "Validez Fiscal(HLM)", pero al pinchar sobre ese enlace aparece lo recogido en el DOCUMENTO 3, un mensaje de error que impide tener acceso a la factura, provocando una indefensión total del cliente. por todo lo expuesto solicito de ese servicio de arbitraje, en justicia y defensa de los derechos de los consumidores, interceda para exigir la devolución de los 91,35€, porque no es de recibo, ni legal, emitir una factura de 0€, ocultarla deliberadamente a su destinatario, cargarle en su cuenta una cantidad distinta del importe reflejado en la misma y no responder al a las reclamaciones por el canal de atención al cliente habitual".

En su escrito de 18 de noviembre de 2024 refiere: En relación a la respuesta remitida por [REDACTED] en su escrito de 23/10/2024 y recibido en la última notificación electrónica realizada por Uds., quiero manifestar lo siguiente. PRIMERO. - Respecto a la factura complementaria [REDACTED] por importe de -91,35 €, objeto de esta reclamación, el reclamado sigue en sus trece de que esa factura se emitió por error y por eso seis meses después emiten una nueva factura para corregir el error de la empresa distribuidora [REDACTED] empre dice que ellos facturan las lecturas que le envía la distribuidora. Luego, cuando les llega la corrección de la factura la aplican sin mirar. Pero con posterioridad y sin que la distribuidora les emita corrección alguna ellos se saltan su norma de facturar lo que les indique la empresa distribuidora y aplican la corrección que porque interpretan que lo que les envió la distribuidora está mal. Curiosa forma de proceder. Para lo que me interesa aplico la norma "X", pero para lo que no me interesa no la aplico. Por otro lado, en su escrito aportan, para acreditar que la factura arriba indicada fue un error, un par de líneas, sin encabezados y sin poder determinar si esto es la lectura que aporta la empresa distribuidora o lo acaban de escribir ellos, de donde nos tenemos que creer, por acto de fe, que lo que en un primer lugar se corrigió, realmente no estaba bien, y lo que si estaba bien es la corrección de la corrección. Por favor, que aparten algo un poquito más serio. Esto que transcribo a continuación, de su escrito, no es de recibo para acreditar lo que dicen. SEGUNDO. - En el nuevo asunto que entra en juego en esta reclamación relativo a la factura [REDACTED] sobre el cual se me abonó recientemente la cantidad de 40,61, [REDACTED] reconoce literalmente que "se factura una cuota de regularización al Sr. [REDACTED] la cual no corresponde, por lo que se ha por deferencia comercial se ha procedido a la anulación de la misma y no se le requerirá el pago para dicho periodo de consumo". Si como dicen se me cargó una regularización que no correspondía, esto no hace más que ahondar en el descontrol de facturaciones que ésta empresa tiene para con sus clientes, atentando y poniendo en duda razonable todas las operaciones que realiza. Pero lo más grave es que si estás reconociendo que es una cuota de regularización que no correspondía aplicar, es que digas que devuelves el importe como una "deferencia comercial" y no porque has detectado un error culpable porque no has facturado lo que debías y la factura está mal hecha. A tal caso quiero decir que realmente lo que [REDACTED] ene que devolverme no son los 40,61€, que ya me ha abonado, si no que del recalcu de dicha cuota de regularización errónea el saldo a mi favor es de 50,44€, como acredito a continuación.

Datos de la factura [REDACTED] cuyo importe asciende a la diferencia de 118,64€ - 78,04€ = 40,60€ Si se reconoce que la cuota de regularización está mal hay que rehacer los cálculos de tal manera que quedarían de la siguiente manera: Es decir la nueva factura [REDACTED] no solo no sería de 40,60€ positivos (que pagué y ahora por "deferencia comercial" me han devuelto, sino que realmente la liquidación serían 27,60€ - 78,04€ = -50,44€ que es la cifra que deberían de haberme abonado, ya no por "deferencia comercial", sino porque se me aplicó una cuota de regularización que no se me debió de aplicar. Por todo lo expuesto solicito de ese servicio de arbitraje, se exija documental acreditada de la empresa distribuidora que justifique que la factura de corrección no era correcta y que por lo tanto procedía retrotraer la corrección inicialmente efectuada. igualmente, respecto de la factura [REDACTED] sobre la que se reconoce una cuota de regularización de consumo incorrectamente aplicada, que se exija el recalcu de la misma y se me abone el diferencial de 9,83 adicionales sobre los 40,61€ ya



Comunidad de Madrid

abonados por la reclamada. igualmente, ruego no se dilate más el proceso y se someta a dar audiencia a los árbitros para solventar lo antes posible la presente reclamación que ya se extiende demasiado en el tiempo y es de justicia.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 3 de julio y 23 de octubre de 2024 refiere:” Cabe destacar que [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social y los asuntos relacionados con la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos.

De conformidad con lo anterior, una vez revisada de nuevo la facturación emitida, nos reiteramos en la contestación dada anteriormente mediante este mismo organismo en el que le indicamos que desde distribuidora nos llegó factura rectificativa para el consumo del periodo comprendido entre el 10/01/2023 al 08/03/2023 por lo que, con fecha 12/07/2023, se emitió la factura complementaria [REDACTED] por importe de -91,35 € de forma incorrecta ya que como se puede comprobar distribuidora mantiene el mismo consumo en la factura rectificativa.

Posteriormente, se detecta que esa factura complementaria no es correcta por lo que, con fecha 11/01/2024, se emite la sustituyente [REDACTED] de importe 0,00 €, dejando como correcta, para el periodo del 10/01/2023 al 08/03/2023, la factura original [REDACTED] de 202,61 € que el cliente abonó.

Por tanto, dado que el abono que se realizó en agosto de 2023 por importe de 91,35 € no correspondía, con fecha 12/01/2024 se emite el cargo por la misma cantidad.

Por otra parte, se detecta que en la factura [REDACTED] se factura una cuota de regularización al Sr. de [REDACTED] la cual no corresponde, por lo que se ha por deferencia comercial se ha procedido a la anulación de la misma y no se le requerirá el pago para dicho periodo de consumo.

Tras dicha anulación se genera un saldo a favor del Sr. de [REDACTED] por importe de 40,61 € el cual ha sido transferido a la cuenta asociada al contrato [REDACTED]. Esperando que con el presente escrito se dé por contestado el requerimiento efectuado a esta Compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas.

Les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que, si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, pueden consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED].

En su escrito de 31 de diciembre de 2024 refiere: De igual forma, les informamos de que, tras analizar las gestiones realizadas, nos reiteramos en la resolución anterior de fecha 23 de octubre de 2024, que adjuntamos.

Esperando que con el presente escrito se dé por contestado el requerimiento efectuado a esta Compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas.

Les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que, si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, pueden consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED].



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: “se detecta que en la factura [REDACTED] se factura una cuota de regularización al Sr. de [REDACTED] la cual no corresponde, por lo que se ha por **deferencia comercial** se ha procedido a la anulación de la misma y no se le requerirá el pago para dicho periodo de consumo. Tras dicha anulación se genera un saldo a favor del Sr. [REDACTED] por importe de 40,61 € el cual ha sido transferido a la cuenta asociada al contrato”. Refieren una cuota errónea y se regulariza un importe por deferencia comercial, desconociendo los cálculos realizados para dicha cuota errónea y para la deferencia comercial.

2º El reclamante refiere: “Datos de la factura [REDACTED] cuyo importe asciende a la diferencia de $118,64€ - 78,04€ = 40,60€$. Si se reconoce que la cuota de regularización está mal hay que rehacer los cálculos de tal manera que quedarían de la siguiente manera:

Término Fijo Gas 23 día x 0,312986 Euro/día 7,20 €

Término Fijo Gas 41 día x 0,311671 Euro/día 12,78 €

Término Energía Gas 34,14 kWh x 0,067530 Euro/kWh 2,31 €

Término Energía Gas 60,86 kWh x 0,041875 Euro/kWh 2,55 €

Cuota regularización consumo 0,00 €

Interés regulariz. Cons. Real 0,00 €

Alquiler de Equipos Gas 1,22 €

Impto. HC general (#) 95,00 kWh x 0,002340 Euro/kWh 0,22 €

Importe total 26,28 €

IVA normal 5% s/26,28 1,31 €

TOTAL, IMPORTE FACTURA 27,60 €

Es decir, la nueva factura [REDACTED] no solo no sería de 40,60€ positivos (que pagué y ahora por “deferencia comercial” me han devuelto, sino que realmente la liquidación serían $27,60€ - 78,04€ = -50,44€$ que es la cifra que deberían de haberme abonado, ya no por “deferencia comercial”, sino porque se me aplicó una cuota de regularización que no se me debió de aplicar..... y se me abone el diferencial de 9,83 adicionales sobre los 40,61 € ya abonados por la reclamada”.

3º De la documentación aportada al expediente, no queda acreditada “la deferencia comercial” de la mercantil, pero si queda acreditada que de la factura aportada por el reclamante, queda un importe que no se ha regularizado de la misma por importe de 9,83 €.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil debe proceder al ingreso de los 9,83 € que faltan para regular la factura objeto de la controversia.

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



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.