



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08300.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 02 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Solicita la corrección de las facturas de gas y electricidad entre los meses de marzo y julio de 2022.

LA EMPRESA RECLAMADA presenta en fecha agosto de 2024 escrito, que se traslada a la otra parte y mediante el que realiza estas manifestaciones:

I Que en fecha 6/8/2024 le ha sido notificada la solicitud de Arbitraje dirigida a esta empresa, presentada por [REDACTED] con NIF [REDACTED] concediéndosele el plazo de quince días hábiles a partir del día siguiente al de su notificación para formular las alegaciones que estime oportunas y, en su caso, presentar los documentos que estime pertinentes o proponer las pruebas de que intente valerse, de acuerdo con el art. 37.3.b del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

II Que en virtud de este escrito se formulan en tiempo y forma las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA. ACEPTACIÓN DEL ARBITRAJE

Esta empresa acepta el arbitraje propuesto al existir oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, admitida mediante Resolución de 9/12/2020 del Presidente de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, que coincide con el ámbito territorial, subjetivo y objetivo del arbitraje propuesto.

SEGUNDA. GESTIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación presentada por el Sr. [REDACTED] con su facturación de gas de la vivienda situada en [REDACTED] (Madrid). En relación a anteriores reclamaciones recibidas adjuntamos a la presente copia de la carta remitida el 5/6/2024 a la OMIC de I Ayuntamiento del Madrid. De igual forma adjuntamos el resto de documentación solicitada, copia de facturas y copia de la locución de contratación.



Comunidad de Madrid

En relación a la reclamación sobre la facturación nos reiteramos en la respuesta dada en nuestra anterior carta remitida, siendo la siguiente:

"En función a la reclamación, respecto al contrato de Gas del suministro situado en la dirección [REDACTED] (Madrid) con CUPS [REDACTED] tras realizar las validaciones pertinentes hemos procedido a anular el consumo en exceso para la factura FE22321380385909 generando así un abono de 111,12 €, de igual manera se generó la siguiente factura de ajuste:

AE24322008597058 del 24 de junio de 2022 al 5 de junio de 2024 por importe de 681,82€ la cual rectifica las facturas siguientes:

- FE22321379730869 de 2 de marzo de 2022 de 157,52 €*
- FE22321380385909 de 10 de marzo de 2022 de 213,11 €*
- FE22321382616572 de 30 de marzo de 2022 de 109,69 €*
- FE22321382616573 de 30 de marzo de 2022 de 475,97 €*
- FE22321385564774 de 2 de mayo de 2022 de 51,77 €*
- FE22321388786932 de 2 de junio de 2022 de 280,11 €*
- FE22321392031632 de 30 de junio de 2022 de 396,31 €*
- FE22321392204198 de 5 de julio de 2022 de 0,12 €*

Por lo tanto, quedó sin efecto el importe de €1210,58 que se encontraba pendiente de pago. En la actualidad el cliente tiene un saldo pendiente de pago de 417,64. € correspondiente a las facturas:

- FE22321382616573 del 30 de marzo de 2022 por un importe de 277,2 €*
- FE22321385564774 2 de mayo de 2022 por un importe de 140,3 €"*

Por todo lo expuesto, SOLICITA:

Que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, se admita y, a la vista de su contenido, se incorporen al procedimiento arbitral de consumo y sean considerados en el laudo que en su caso se dicte.

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral; no se presentarán nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que solicitamos que se tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

En Madrid, a 9 de agosto de 2024

EL RECLAMANTE expone el 5 de septiembre de 2024, que las facturas que le reclaman están pagadas.

LA EMPRESA RECLAMADA el día 13 de enero de 2025, presenta un escrito señalando lo siguiente:

Como continuación a las alegaciones presentadas en fecha 31/12/2024, informamos de las gestiones realizadas a partir de esa fecha, para este expediente.

A raíz del presente expediente hemos comprobado que el reclamante devolvió las facturas FE22321380385909, emitida el 10/03/2022 e importe 213,11 € y FE22321392031632, emitida el 30/6/2022 e importe 396,31 €.

Las facturas mencionadas al inicio de este escrito fueron pagadas parcialmente con las facturas de abono AE22322006332955, de importe -66,55 €, y AE23322006545562, de importe -1,75 €, resultando así un importe pendiente de pago de 532,40 €.

Adicionalmente, el 5/6/2024, generamos un abono de 111,12 € a favor del [REDACTED] que se utilizó para el pago parcial de las devoluciones por parte de la entidad bancaria del reclamante. En ese sentido, la cantidad impagada sería de 421,28 €.



Comunidad de Madrid

Tras la anulación de cuotas impagadas relacionadas con los servicios de mantenimiento, actualmente, el Sr. Pacheco dispone de un importe impagado de 417,64 €.

Asimismo, tras la emisión de la factura de abono AE24322008597058, emitida el 5/6/2024 e importe -681,82 €, quedaron anuladas las facturas de abono AE22322005490126, AE22322005594743, AE22322006332955, por importe total de 681,82 €, por lo que, el sistema, descompensó todos los abonos utilizados para el pago de las facturas impagadas y los volvió a compensar con todos los importes devueltos por el [REDACTED]

Por ese motivo, se reclama el pago de las facturas FE22321382616573, emitida el 30/3/2022 e importe 475,97 € y FE22321385564774, emitida el 2/5/2022 e importe 140,36 €.

Adjuntamos a la presente un cuadro de facturación detallando los importes pagados y devueltos por el reclamante para que puedan realizar las comprobaciones que consideren necesarias.

Por todo lo expuesto, solicitamos que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, junto con los documentos que lo acompañan, se admita y, a la vista de su contenido, se incorporen al procedimiento arbitral de consumo y sean considerados en el laudo que en su caso se dicte.

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 22 de enero de 2025, sigue manifestando que las facturas que le reclaman, están abonadas y adjunta copia cartilla de banco con movimientos bancarios.

Informa asimismo por escrito de 24 de marzo de 2025, que una empresa de recobros le reclama la cantidad de 140,36 €

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

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

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR la pretensión del solicitante** debiendo la empresa reclamada anular la facturación, consignada en su último escrito, correspondiente a las facturas FE22321382616573, emitida el 30/3/2022 e importe 475,97 € y FE22321385564774, emitida el 2/5/2022 e importe 140,36 €, del CUPS [REDACTED] del contrato de gas suscrito por el interesado, en base a las siguientes consideraciones:

La empresa reclamada ha facilitado diferentes explicaciones en relación a la facturación reclamada por el suministro de Gas del que es titular el reclamante, debido a una serie de ajustes en orden a anular determinados consumos.

Verificada la información y detalle de facturas reclamadas, en agosto de 2024, reclaman al interesado las siguientes facturas: *-FE22321382616573 del 30 de marzo de 2022 por un importe de 277,2 € y -FE22321385564774 2 de mayo de 2022 por un importe de 140,3 €"* Esas cantidades no son coincidentes con los importes de las facturas rectificadas.

Posteriormente, en enero de 2025, se ofrecen otros datos relativos a la devolución por parte del usuario de ciertas facturas rectificadas y emisión de alguna nota de abono por importe de 111,12 euros, que de forma unilateral, la entidad aplica parcialmente a esas devoluciones.



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada en su último escrito de alegaciones indica que consta pendiente de pago las facturas FE22321382616573, emitida el 30/3/2022 e importe 475,97 € y FE22321385564774, emitida el 2/5/2022 e importe 140,36 €.

Asimismo aportan un cuadro comprensivo de las facturas pagadas y aquellas que se han devuelto por el reclamante y para este caso se reflejan dos importes 213,11 euros de la factura acabada en 909 y 396,31 euros para la terminada en 1632. Verificados estos datos, no se corresponden con otras cantidades reclamadas, no quedando acreditado el motivo de esa discordancia.

El reclamante aporta una copia de extracto bancario en el que se observan cargos en marzo de 2024 correspondiente a facturas emitidas por la reclamada, antes de las refacturaciones realizadas –junio de 2022–.

Según dispone el artículo 57 bis letra g) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, de Hidrocarburos, en relación a los derechos del consumidor en relación al suministro, éste debe g) *recibir información transparente sobre precios, tarifas y condiciones aplicables* y m) *ser informado adecuadamente del consumo real de gas y costes correspondientes con la frecuencia que se establezca....*

Por su parte en los apartados 1 y 2 del artículo 51 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, sobre lectura de los suministros, se indica lo siguiente:

- 1. La lectura de los suministros será responsabilidad de las empresas distribuidoras, que la pondrán a disposición del consumidor y del comercializador que lo suministra.*
- 2. La periodicidad de la lectura será mensual para aquellos usuarios con un consumo anual superior a 100.000 kWh. En el resto de los casos, la periodicidad será mensual o bimestral. (...)*

El artículo 53.2 establece el contenido de las(), en todo caso. h) *Descripción detallada de la regularización en caso de haberse realizado una estimación del consumo en periodos precedentes.*

La información contenida en la factura rectificativa debe ser la misma que la contenida en la factura original, atendiendo a los requisitos y datos obligatorios en cada caso y deberá reflejar los siguientes aspectos: Mencionar que se trata de una factura rectificativa con toda claridad, Llevar una numeración especial y una serie diferente a la de las facturas ordinarias, Identificar de forma clara cuál es la factura a la que rectifica, indicando su número, serie y fecha y especificar el motivo de la emisión y qué es lo que se rectifica.

En ningún momento la empresa reclamada ofrece información respecto del motivo del exceso de facturación y el consiguiente abono.

Asimismo el RD 1619/2012, de 20 noviembre por el que se aprueba el reglamento de facturación, establece en su artículo 7 letra h) *que debe haber una referencia inequívoca de la factura rectificadas y de las especificaciones que se modifican...*

La empresa admite en sus alegaciones que, “*tras la emisión de la factura de abono AE24322008597058, emitida el 5/6/2024 e importe -681,82 €, quedaron anuladas las facturas de abono AE22322005490126, AE22322005594743, AE22322006332955, por importe total de 681,82 €, por lo que, el sistema, descompensó todos los abonos utilizados para el pago de las facturas impagadas* y los volvió a compensar con todos los importes devueltos por el Sr. [REDACTED]”. Siendo estas razones ajenas a cualquier responsabilidad del reclamante.



Comunidad de Madrid

El reclamante indica que la factura -FE22321382616573 del 30 de marzo de 2022 fue abonada antes de su rectificación así como la factura-FE22321385564774 de 2 de mayo de 2022 y la empresa no ha desvirtua suficientemente esta manifestación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, 02 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]