

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08830.6/2024

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 24 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de ARBITEL 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 los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En escrito de reclamación de 26 de junio de 2024, el consumidor manifiesta que:

“Esta compañía me reclamó en el periodo de 1.03.24 la cantidad de 718 € por consumo eléctrico que tras reclamarla, las presiones telefónicas fueron inaguantables, pues al darme de baja me incluyeron en un fichero de morosos, me han enviado muchísimas facturas, cada una diferente y a mi parecer todas incorrectas, ya que ninguna se ajusta a lo contratado y mucho menos a lo consumido, cobrando siempre más de lo que corresponde.

Solicito que me saquen del fichero y una indemnización por daños producidos”.

2º) En escrito adjunto indica los siguientes hechos:

1. Solicité con fecha 5.02.24 los servicios [REDACTED]
2. Con fecha 8.02.24 pasé a ser cliente de [REDACTED] y en las condiciones estipuladas en el documento.
3. Con fecha 3.04.24, terminé mi relación con esta comercializadora.
4. Que el motivo de rescindir mi relación con esta empresa es por haberme emitido una factura excesiva y abusiva basándose en un concepto que no está contemplado en el contrato.
5. Tras reclamar esta factura y rescindir los servicios de esta empresa, empiezo a recibir presiones y amenazas telefónicas y escritas.
6. Que habiendo reconocido Podo un error emiten otra factura incorrecta, ya que, según Iberdrola, en el periodo del 1.03.24 al 4.04.24 el consumo fue de 174,49 kwh.
7. Respecto a la factura del gas, están cobrando la parte fija del contrato dos veces.
8. Sin más razones y como medio de presión, esta empresa me ha incluido en un

Comunidad de Madrid

fichero de morosos.

3º) En escrito de 23.12.24, el consumidor manifiesta su disconformidad con la factura [REDACTED] en la que considera que hay un consumo con coste de 4,35 en el que quieren cobrar un plus de 45,82 €.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

1º) En escrito de agosto de 2024, la comercializadora indica que:
Según la distribuidora el cliente ha consumido 325 kwh de luz.

Período	P1	P2	P3	TOTAL
6.02.24 a 25.02.24	33	30	71	134
25.02.24 a 25.03.24	44	36	76	156
25.03.24 a 3.04.24	13	9	13	35
			CONSUMO	325

Se detalla el consumo que se ha facturado al cliente de 325 kwh

Nº Factura	Fecha emisión	Consumo	Importe	Estado
[REDACTED]	1.03.24	141	50,68	Pagada
[REDACTED]	2.04.24	3.262	718,98	Pagada parcialmente
[REDACTED]	11.04.24	15	3,22	Impagada
[REDACTED]	17.04.24	-3093	-632,49	Abonada
		325		

La factura [REDACTED] la cual es objeto de la presente reclamación, ya fue regularizada por la factura [REDACTED] por la que se iguala el consumo facturado con el total de kWh consumidos por el cliente y es por ello por lo que no entendemos el motivo de la reclamación.

En cuanto al consumo de gas, según la distribuidora el cliente ha consumido 1.802 kwh:

Período	Lectura inicio	Lectura fin	Consumo	
8.02.24 a 17.03.24	3921	4047	1328	
17.03.24 a 4.04.24	4047	4092	474	
		CONSUMO	1802 kwh	

Presentamos el consumo que hemos facturado al cliente de 1.822 kwh.

Nº Factura	Emisión	Consumo	Importe	Estado
[REDACTED]	23.02.24	0	13,35	Pagada
[REDACTED]	3.03.24	635	67,44	Pagada
[REDACTED]	3.04.24	460	59,07	Impagada
[REDACTED]	18.04.24	727	62,76	Impagada
	CONSUMO	1.822		

En el presente suministro de gas, se ha facturado 20 kWh más de lo consumido, por lo

Comunidad de Madrid

que tras revisar el consumo facturado corresponde el siguiente abono: 1,43 (con IEH incluido).

Al disponer el cliente de varias deudas impagadas se procederá a la compensación de cantidades.

Una vez regularizado el consumo de luz y gas, el consumo es correcto y en base a ello **solicitamos que el cliente proceda al pago de las facturas pendientes.**

Para proceder a darle de baja en el fichero de morosidad, tiene que proceder al pago de las facturas pendientes, para que así queden saldadas las cantidades pendientes. Que esta parte ha procedido conforme a derecho a regularizar la situación y de lo expuesto anteriormente queda acreditado que la situación queda totalmente regularizada.

Teniendo por presentado este escrito, **proceda al archivo del presente expediente, rechazando la sumisión a arbitraje de consumo.**

2º) En escrito de noviembre de 2024, la reclamada manifiesta que:

Las fechas de activación y de baja de los suministros:

- Suministro de luz: De fecha 07/02/2024 hasta 03/04/2024.

- Suministro de gas: De fecha 08/02/2024 hasta 04/04/2024.

La factura [REDACTED] la cual es objeto de la presente reclamación, ya fue regularizada por la factura [REDACTED] por la que se iguala el consumo facturado con el total de kWh consumidos por el cliente.

En cuanto a disconformidad de cantidades nos reiteramos en que hemos procedido al análisis del mismo, sin que el cliente aporte pruebas veraces de que está mal facturado, teniendo en este caso esta parte las lecturas de la distribuidora.

Que ninguna de las facturas a las que hace referencia están pagadas, pues las de Repsol son de diferente período en que el cliente estaba en [REDACTED]. Por último, informar al cliente que el cliente ya estaba de baja del fichero y que en reiteradas ocasiones se le ha informado del consumo.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1º) Se presenta mensaje de correo de 5.02.24 en el que [REDACTED] indica que:

"Ud. ha solicitado el servicio dual con la compañía [REDACTED]: cuota prepago mensual de 21,38 € (impuestos no incluidos), 24,09 € impuestos incluidos, más el consumo que se pagará postpago. El precio del kwh es de 0,1690 € impuestos no incluidos (0,1910 € impuestos incluidos). Gas: cuota prepago mensual 16,00 € impuestos no incluidos (17,60 € impuestos incluidos), más el consumo que se pagará postpago. El precio del kwh es de 0,0690 € impuestos no incluidos, (0,0780 € impuestos incluidos). Resto de información contractual [REDACTED]. Puedes revocar la oferta en un plazo de 14 días desde la contratación. Acepte la oferta pulsando el siguiente botón (...).

2º) Se aporta mensaje de correo en que la comercializadora indica que a partir del 8.02.24 es su compañía de gas.

3º) Se aporta mensaje de correo en que la comercializadora informa que ha efectuado la baja del contrato el 3.04.24.

4º) Se aporta mensaje de correo en que se informa que el importe de la tarifa de luz Flexi Uno de 1.03.24 a 31.03.24 es de 718,98 €.

5º) Se presenta la factura, con el siguiente detalle:

Factura nº [REDACTED], de 1.03.24 a 31.03.24, emitida el 2.04.24

Tarifa de luz [REDACTED]

Comunidad de Madrid

Conceptos	Cantidad/precio	Importe
Consumo	158 kwh x 0,169	26,7
Ajuste de consumo	1.104 kwh x 0,169	524,58
Cuota (1.04.2024 a 30.04.24)		21
Recargo normativo: financiación bono social	31 días x 0,006296 €/día	0,2
Impuesto eléctrico	3,0% x 571,64	21,72
SUBTOTAL (Iva no incluido)		594,2
Total IVA	21% x 594,2 €	124,78
TOTAL A PAGAR		718,98

Las lecturas del contador son estimadas:

Contador	Lectura inicial	Lectura final	Diferencia	Lectura distribuidora (25.03.24)
P1	3138	3175	37	3172
P2	2956	2988	32	2985
P3	2273	2361	88	2341
			157	

6º) Se presenta pantallazo de [REDACTED] en que se indica que el consumo de electricidad desde el viernes 1.03.24 al jueves 04.04.24 el consumo es de 174,49 kwh.

7º) Se presenta requerimiento de pago de [REDACTED] de 13.05.24 por dos facturas:

- [REDACTED] de fecha 02.04.2024, importe 86,49 €.
- [REDACTED] de 3.04.24 por importe de 59,07 €.

8º) Se presenta notificación de [REDACTED] de fecha 11.06.24 de que el consumidor ha sido incorporado al fichero de morosos de [REDACTED], por [REDACTED] por importe de 86,49 €.

9º) Se presenta factura de gas por importe de 62,76 € en la que aparece:

Detalle	Importe
Consumo 63 kwh	4,35
Ajuste de consumo 664 kwh:	45,82
IEH	1,7
Subtotal	51,87
Total Iva	10,89
TOTAL	62,76

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**



Comunidad de Madrid

PRIMERA:

El consumidor centra su pretensión en ser excluido del fichero de solvencia patrimonial en el que ha sido incluido y ser indemnizado por los daños producidos.

Por su parte, la empresa presenta al propio tiempo reconvencción, en la que **“solicita que el cliente proceda al pago de las facturas pendientes”**, y al mismo tiempo solicita que se **“proceda al archivo del presente expediente, rechazando la sumisión a arbitraje de consumo”**. Estas dos solicitudes de la empresa reclamada son incoherentes.

La empresa está adherida al sistema arbitral de consumo, por lo que para rechazar la sumisión a arbitraje en un expediente en concreto tiene que argumentar la causa por la que se rechaza someterse a la vía arbitral. Cosa que no ha hecho en ninguna de sus alegaciones. Al contrario ha presentado sus argumentos para contrarrestar las afirmaciones del consumidor. En segundo lugar, llegados a este punto de la tramitación del expediente arbitral, el Colegio arbitral, salvo que estemos ante una de las exclusiones del art. 2 RD 713/2024, que regula el sistema arbitral de consumo, no procede al archivo del expediente, sino que está obligado a conocer el fondo del asunto y a dictar laudo arbitral resolviendo la cuestión de fondo. La resolución en la que consta dicha solución, denominada laudo arbitral, tiene fuerza obligatoria para ambas partes, tiene carácter de cosa juzgada, impidiendo a las partes acudir después a la vía judicial para que resuelva esta misma cuestión, y en caso de no ser cumplida voluntariamente, la parte favorecida por el laudo, puede instar la ejecución judicial del laudo ante el juez de primera instancia de Madrid, lugar donde se dicta el laudo.

Aclarado este punto, con carácter previo, procede analizar la pretensión del consumidor y la reconvencción de la empresa.

SEGUNDA:

El consumidor ha celebrado dos contratos de suministro de gas y de electricidad con la comercializadora.

El contrato de luz ha estado en vigor del 7.02.24 al 3.04.24, y el contrato de gas desde el 8.02.24 al 4.04.24.

El contrato se ha resuelto por la factura, claramente excesiva y desproporcionada emitida por la comercializadora para el contrato de luz, el 2.04.24, por importe de 718,98 €.

Ambos contratos prevén en sus condiciones económicas el pago de una mensualidad previa (que obviamente incluye los costes fijos, y la disponibilidad de la energía, en el caso del gas, y la potencia en el caso de la luz) y la facturación posterior del consumo.

La comercializadora tiene derecho a cobrar los suministros que se han realizado, tal como reconocen el art. 81.1.f de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos y art. 46.2.d Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. Ambos preceptos cuentan con el mismo texto: la comercializadora tiene derecho a *“Facturar y cobrar los suministros realizados”*). Procede por lo tanto, determinar cuál es la cuantía pendiente en cada uno de los contratos.

1. En el contrato de suministro eléctrico, durante el tiempo en que el consumidor ha estado de alta en el contrato, se han consumido 325 kwh, de los cuales 141 ya se habían abonado en la factura H04617387, emitida el 1.03.24, por importe de 50,68 €. En esta factura se han abonado además del consumo, los 21 € de la mensualidad por adelantado de marzo (1 a 31.03.24).

Restan por abonar $325-141=184$ kwh, y 4 días de mensualidad. No se podría facturar la mensualidad completa de 21 € dado que el art. 62.3 TRLCU impide el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente.



Comunidad de Madrid

Por lo tanto, la factura pendiente debe ser de:

Concepto	Importe
184 kwh x 0,169 €/kwh	31,10
Cuota abono 21:30x4	2,8
Financiación bono social	0,2
Impuesto eléctrico 33,90x 2,5%	0,85
IVA 34,95x 21%	7,34
TOTAL	42,29

En definitiva, la deuda del consumidor no es de $86,49 + 3,22 = 89,71$ reclamados por la comercializadora, sino única y exclusivamente de **42,29 €**.

2º En cuanto a la regularización y cobro del suministro de gas:

En la factura [REDACTED] no se facturó consumo, sólo la mensualidad por adelantado. En la factura [REDACTED] emitida el 3.03.24 se facturaron 635 kwh, y el consumo total determinado por la distribuidora es de 1.802 kwh. Como en la facturación de la comercializadora se habían calculado por error 1.822 kwh, se reduce el consumo a los 1.802 facturados por la distribuidora ($1802 - 635 = 1.167$ kwh).

Por lo tanto, la factura final del suministro de gas debe ser de:

Concepto	Importe
Consumo 1.167 kwh x 0,069=	80,52
Cuota 1 a 4 abril: 16:30x4=	2,13
IEH 1.167 x 0,00234	2,73
IVA 85,38x21%	17,93
TOTAL	103,31

La deuda del consumidor no es del importe de las dos facturas reclamadas por la compañía de 59,07 y 62,76, es decir, 121,83, sino exclusivamente de **103,31 €**.

TERCERA:

El consumidor reclama una indemnización de daños y perjuicios por haber sido incluido en un fichero de solvencia patrimonial, por la deuda de 86,49 €, por [REDACTED] que es el acreedor de dicha deuda, en el fichero de [REDACTED] el 11.06.24.

En el momento en que el consumidor ha sido incluido en dicho fichero, se cumplían los requisitos establecidos en el art. 20.1 LO 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos:

- Que los datos hayan sido facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés.*
- Que los datos se refieran a deudas ciertas, vencidas y exigibles, cuya existencia o cuantía no hubiese sido objeto de reclamación administrativa o judicial por el deudor o mediante un procedimiento alternativo de resolución de disputas vinculante entre las partes.*
- Que el acreedor haya informado al afectado en el contrato o en el momento de requerir el pago acerca de la posibilidad de inclusión en dichos sistemas, con indicación de aquéllos en los que participe.*

Estos requisitos se cumplían a fecha de la inclusión del deudor en dicho fichero dado que los datos han sido facilitados por el acreedor, se refieren a deudas ciertas, vencidas y exigibles y había sido informado previamente.

La comunicación de inclusión en el fichero es de 11.06.24 y el consumidor inicia su



Comunidad de Madrid

reclamación con posterioridad, a fecha 26.06.24, por lo que hasta tal momento la deuda no era objeto de reclamación. Cuestión distinta habría sido que el consumidor hubiese iniciado la reclamación con carácter previo a la inclusión en dicho fichero.

Procede por lo tanto, la **DESESTIMACIÓN DE ESTA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR** de ser indemnizado por la inclusión en dicho fichero de datos. La comercializadora debe actualizar el importe de la deuda, y debe efectuar la exclusión de dicho fichero de solvencia en cuanto el consumidor haya abonado la factura final de los suministros de luz y gas.

CUARTA:

Las consideraciones efectuadas, llevan al Colegio Arbitral a **ESTIMAR PARCIALMENTE LA RECONVENCIÓN EXPRESA** de la comercializadora, reduciendo las cuatro facturas pendientes a la deuda ya calculada:

42,29 € de la factura definitiva del suministro de electricidad y

103,31 € de la factura definitiva del suministro de gas.

El consumidor ha de abonar la cantidad de 145,60 € a la empresa en un plazo de TREINTA días en el número de cuenta indicada por ésta.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad:

La **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, relativa a la indemnización por haber sido incluido en un fichero de morosos.

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN EXPRESA DE LA EMPRESA**, reduciendo la deuda por la factura final de los suministros de luz y gas a la cantidad de 145,60 €.

El consumidor ha de abonar la cantidad de 145,60 € a la empresa en un plazo de TREINTA días en el número de cuenta indicada por ésta.

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.

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 Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 24 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]