

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10046.8/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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 su escrito inicial, el consumidor manifiesta que:

“Esta parte lleva dado de alta en el suministro de luz desde el año 2022 hasta el 15.04.2024, fecha en que se solicita la baja debido a los constantes errores e incrementos en la facturación y la nula resolución ante estos inconvenientes.

Desde diciembre de 2023 se han producido las siguientes facturaciones, adjuntadas como documentos 1, 2, 3, 4 y 5. En la factura del mes de febrero, se realizó un primer ajuste debido a la compensación de créditos facturados en años anteriores. Este ajuste refleja una compensación de -486 kW correspondientes a períodos anteriores a diciembre de 2023, los cuales han sido abonados en facturas previas, resultando un saldo a mi favor y quedando abonada por completo dicha factura de febrero de 2024.

Es importante señalar que este saldo a mi favor no ha sido compensado en facturas posteriores a la fecha de febrero de 2024 ni devuelta hasta la fecha, quedando aún pendiente dicha devolución.

El 27.05.2024, una vez solicitada la baja de los servicios se envía un supuesto ajuste de consumo de 1.166 kwh, aludiendo que el consumo real del período comprendido entre el 1.12.23 a 15.04.24 es de 1.541 kwh total, siendo estas cantidades totalmente erróneas e improcedentes. Al constatar dicho error, se solicitó certificado de consumo a la distribuidora Grupo [REDACTED] en el cual se confirma que el consumo real del período comprendido entre el 1.12.23 a 15.04.24 es de 849 y no de los 1.541 kWh que pretende facturar la sociedad reclamada.

Tras las reclamaciones efectuadas, se aporta por la sociedad un nuevo cuadro resumen,

Comunidad de Madrid

reflejando ahora una facturación real de 855 kWh. A la hora de realizar la liquidación anterior vuelve a existir un error, el cual se ha reclamado en varias ocasiones, pues se indica en el consumo facturado:

- Una cantidad de -294 kwh que provienen de la diferencia entre el consumo facturado el mes de febrero y el consumo facturado en periodos anteriores a diciembre de 2023, que se han compensado en la misma factura en el mes de febrero.

- Y 1.166 kW que provienen de la factura en la que constaba la deuda de 295 €, factura que ya fue rectificada pero no anulada porque los 1.541 Kwh de consumo real es reconocido por la propia mercantil que no es real.

La cantidad, por tanto, no es exacta, pues se intenta nuevamente facturar unos períodos que ya han sido pagados porque esa compensación que se produce corresponde a períodos mucho más anteriores y además se intenta facturar 1.166 kWh que tanto la propia entidad reconoció que eran erróneos, como el certificado de la distribuidora, por lo que tampoco se debería incluir al realizar la liquidación.

La comercializadora ha intentado cobrar la primera factura en la que constaba el supuesto ajuste de consumo de 1.166 kwh menos el resultante de rectificación, en el que se obtenían -686 kwh, obteniéndose el consumo real de 855 menos el consumo facturado, mal calculado conforme al DOC 8.

Quedando así para esta parte, una deuda incierta de 121,70 €.

Esta parte no debe ningún kwh ni otras facturaciones porque ya ha sido abonado todo, tal como se desprende de los documentos 1 a 5 de las facturas de los meses comprendidos del 1.12.23 al 15.04.24. En los cuales se constata que los kWh de las facturas mensuales coinciden con los 849 kwh certificados por la distribuidora Grupo

La comercializadora ha intentado cobrar a través de llamadas amenazantes y correos electrónicos, reclamando una cantidad superior a la reclamada inicialmente.

Por todo lo anterior, esta parte solicita el cese de la reclamación y conforme a lo expuesto, se tengan por liquidados todos los consumos que haya tenido esta parte, como queda acreditado, se tengan por saldadas las cantidades que se reclaman por la mercantil.

Se restituya a esta parte de la cantidad compensada y no devuelta, que se generó una factura del mes de febrero 2024, más los correspondientes intereses legales.

Pretensiones:

1. Eliminación de la deuda de 121,70 € por no ser acorde con las facturas y pagos efectuados.
2. Abono de los 63,13 € resultantes del ajuste de la factura de febrero de 2024.

2º) En escrito de diciembre de 2024 se reitera en sus argumentos y sus pretensiones, solicitando que se proceda a la eliminación de las deudas con la comercializadora.

3º) En escrito de 7 de marzo de 2025 se reitera en su pretensión de que se dicte laudo en que se indique que no existe deuda pendiente.

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

1º) En alegaciones de septiembre de 2024, la reclamada manifiesta que:

“El cliente ostenta una deuda con Podo de importe 121,70 €.

Esta deuda se debe a que el cliente ha pagado parcialmente dos facturas. Asimismo, de la factura H04475826 le queda por abonar 124 €, que no se tiene en cuenta en importe de deuda porque existe un acuerdo de pago donde quedan por abonar dos importes de 62 €.

Por otra parte, quedaría por pagar la factura H04984070 cuyo importe de deuda es de 121,70 €. De esta factura de importe 295,24 € el cliente no ha pagado nada, sino que



Comunidad de Madrid

esta factura ha sido neteada (compensada) con el abono de otra factura HA0331043, teniendo como deuda pendiente los 121,70 €.

Que impresiona a esta parte las alegaciones vertidas por contrario, cuando alega que las facturas anteriores a diciembre del 2023 han sido abonadas, y debido al acuerdo de pago quedan pendientes por ingresar dos cuotas de 62 € siendo importe total de 124 €, que en la presente reclamación no se reclama porque hay un acuerdo de pago.

Que en relación con la disconformidad de la factura emitida, la misma ya fue compensada con el abono de la factura HA0331043 que se ha compensado con la factura pendiente de pago, quedando entonces un importe pendiente de 121,70 €”.

2º) En alegaciones presentadas en noviembre de 2024, la reclamada manifiesta que: “El cliente realiza alegaciones sobre la inexistencia de deuda por no haber facturado correctamente debido a un error entre el consumo y real y consumo facturado.

Lecturas y consumo informado por la distribuidora: presentamos en la siguiente tabla el consumo. El cliente ha consumido según la distribuidora un total de 21.366 kWh

Período		P1	P2	P3	consumo
2.11.23	a	4.318	4.238	12.171	20.727
1.12.23					
1.12.23	a	35	40	114	189
3.02.24					
3.02.24	a	44	50	85	179
29.02.24					
29.02.24	a	46	39	106	191
31.03.24					
31.03.24	a	17	21	42	80
15.04.24					
				CONSUMO	21.366

Presentamos en el siguiente punto la tabla resumen donde detallamos el consumo que hemos facturado al cliente en 3.524 kWh.

Nº factura	Emisión	Consumo	Importe	Estado
H04475826	18/01/2024	2.669	634,35	Pag. Parcial.
H04480405	25/01/2024	196	52,32	Pagada
H04492553	01/02/2024	193	51,61	Pagada
HA0315690	01/03/2024	-294	-63,16	Abonada
H04771023	02/04/2024	200	59,33	Pagada
H04837961	18/04/2024	80	21,11	Pagada
H04984070	31/05/2024	1.166	295,24	Pag. Parcial.
HA0331043	26/06/2024	-686	-173,54	Abonada
	CONSUMO	3.524		

El consumo facturado es correcto, incluso inferior. Es por ello, por lo que solicitamos que se proceda al pago de la factura pendiente de pago”.

Comunidad de Madrid

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

1º) Se aportan las siguientes facturas:

Nº factura	Período	Consumo	Importe	Estado
H04475826	18/01/2024	2.669	634,35	Pag. Parcial.
H04480405	1.12.23 a 31.12.23	196	52,32	Pagada
H04492553	1.01.24 a 31.01.24	193	51,61	Pagada
HA0315690	1.02.24 a 29.02.24	-486+192= -294	-63,16	Abonada
H04771023	1.03.24 a 31.03.24	200	59,33	Pagada
H04837961	1.04.24 a 15.04.24	80	21,11	Pagada
H04984070	31/05/2024	1.166	295,24	Pag. Parcial.
HA0331043	26/06/2024	-686	-173,54	Abonada
	CONSUMO	3.524		

2º) Se aporta correo de [REDACTED] de 27.05.24, en el que se indica que:
Queremos informarte que tras revisar tu consumo de luz durante el período 1.12.23 a 15.04.24, hemos encontrado un desvío a favor de [REDACTED] de 1166 kwh, hemos solicitado la corrección y la tendrás disponible al final del ciclo de facturación.

3º) Se aporta pantallazo con datos reales de consumo de la distribuidora (adjunto en el correo de [REDACTED]).

En el período de 1.12.23 a 15.04.24 el consumo real es de 1.541 kwh

4º) Se aporta correo de [REDACTED] de 25.06.24, en el que se afirma que tras revisar el consumo por segunda vez, han encontrado un desvío a favor del consumidor. Según el pantallazo aportado, el consumo real de la distribuidora es de 855 kwh y el facturado es de 1.541 kwh, por lo que procede la devolución de 686 kwh.

5º) Se aporta certificado de consumo de la distribuidora emitido el 25.06.24:

Período	Consumo
1.12.23 a 3.02.24	399
3.02.24 a 29.02.24	179
29.02.24 a 31.03.24	191
31.03.24 a 15.04.24	80
TOTAL	849

6º) Se aportan recibos bancarios de pago

Fecha	Importe
1.02.24	52,32
1.02.24	51,61
4.04.24	59,33
22.04.24	21,11

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.

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

PRIMERA:

El consumidor reclama por la facturación efectuada entre diciembre de 2023 y abril de 2024, hasta el momento en que se da de baja de la compañía.

A su vez, la comercializadora reconviene por una deuda pendiente de 121,70 €. Se aporta, por ambas partes la corrección de consumo que ha realizado la distribuidora. Según los datos de la distribuidora, el consumo real que el consumidor ha tenido entre el 1.12.23 y el 15.04.24 es de 849 kwh.

La controversia entre el consumidor y la comercializadora es una cuestión de hecho, consistente en revisar si el consumo que se ha facturado es el correcto o es superior al indicado por la distribuidora XXXXXXXXXX

Nº factura	Período		Consumo	Importe
H04480405	1.12.23 31.12.23	a	196	52,32
H04492553	1.01.24 31.01.24	a	193	51,61
HA0315690	1.02.24 29.02.24	a	-486+192= 294	-63,16
H04771023	1.03.24 31.03.24	a	200	59,33
H04837961	1.04.24 15.04.24	a	80	21,11
H04984070	31/05/2024		1.166	295,24
HA0331043	26/06/2024		-686	-173,54
	CONSUMO		1149-294= 855	

Se plantean dos dudas: Primera, a qué período corresponde la regularización de 486 kwh en la factura de 1.02 a 29.02.24. En ningún caso puede corresponder a las facturas de diciembre y enero porque estas dos suman un consumo inferior al devuelto ($196+193=389$ y se devuelven 486 kwh, por lo que debe tratarse de una corrección de la factura anterior, emitida el 18.01.24, en la que se reflejaba un consumo de 2.669 kwh. Por lo tanto, esta cantidad en negativo, no debe tenerse en cuenta.

La comercializadora ha facturado en todo este período: $196+193+192+200+80+1166-686=1341$ kwh. En cambio, según la distribuidora, el consumo a facturar era de 849 kwh, por lo que hay un exceso de facturación de $1341-849=492$ kwh que se han facturado en exceso.



Comunidad de Madrid

El precio de dichos kwh a 0,209 €/kwh es de 102,82 € +21,59 € de Iva, hace un total de 124,41 €. Por lo tanto, la deuda reclamada por la comercializadora debe declararse compensada, con el importe de más que se ha facturado al consumidor.

Procede, por lo tanto, la **ESTIMACIÓN DE ESTA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR**, y se declara compensada la deuda de 121,70 € que reclama la comercializadora con el importe de los kwh que se han facturado de más en el período.

La estimación de la pretensión del consumidor y la compensación entre el crédito que se genera a favor del consumidor y la deuda reclamada por la empresa, obligan al Colegio Arbitral a **ESTIMAR LA RECONVENCIÓN EXPRESA DE LA EMPRESA**, si bien dicho crédito se compensa con los 124,41 € a cuya devolución tiene derecho el consumidor.

SEGUNDA:

En su escrito inicial, el consumidor reclama el abono de los 63,13 € resultantes del ajuste de la factura de febrero de 2024. No reitera esta pretensión en sus dos escritos de alegaciones presentadas posteriormente, y en varias ocasiones, en sus correos electrónicos, manifiesta que ni él debe nada, ni la comercializadora le debe a él. Por lo tanto, este Colegio Arbitral considera en atención a dichas manifestaciones, que los 63,13 € se han compensado con deudas anteriores, tal como pone de relieve la reclamada en sus alegaciones.

DEBE DESESTIMARSE DICHA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR, porque no hay prueba alguna de que tenga derecho a dicha devolución, por no haberse compensado con una deuda anterior.

DECISIÓN ARBITRAL:

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

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad:

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, dado que recalculado el consumo total que se le ha facturado, la comercializadora le ha facturado un exceso de 492 kwh, cuyo importe se compensa con la cantidad reconvenida por la empresa, que ascendía a 121,70 €.

La **DESESTIMACIÓN** de su pretensión de que le sean reintegrados los 63,13 € de la factura de febrero, que se entienden compensados con las facturas del consumidor anteriores al período objeto de reclamación ante este Colegio arbitral.

La **ESTIMACIÓN DE LA RECONVENCIÓN EXPRESA DE LA EMPRESA**, pero sin que el consumidor deba abonar la cuantía requerida, dado que la deuda exigida por la empresa, por valor de 121,70 €, se compensa con la facturación del consumo en exceso que se ha realizado durante este período y que daría derecho al consumidor a una devolución de 124,41 €.

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

Comunidad de Madrid

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, 10 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]