



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10799.6/2024

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:

Aplicación del bono social eléctrico. existen remanentes (kwh) de años anteriores (6.383kwh a día de la fecha, desde 2018; y 1.375kwh en los doce meses anteriores) que no se aplican a las facturas de mayo, junio y julio de 2024.

De hecho, en la contestación a mi reclamación 320509600 indican que la facturación de mayo debería ser de 37,33€ y la factura real (sin iva) es 61,55 €.

Adjunta la carta de contestación a la reclamación número 320509600 iniciada el 7 de junio de 2024. Solicita que se apliquen los remanentes de kwh a las facturas indicadas (mayo, junio y julio de 2024) y se refacturen para abonar la cuantía cobrada indebidamente; y que se aplique también a futuras facturas que estén dentro del ámbito de aplicación de los remanentes de años anteriores.

LA EMPRESA RECLAMADA presenta escrito en fecha 04/11/24, que es trasladado a la otra parte y en la que ésta señala:

Con fecha 07/06/2024, se recibió reclamación de [REDACTED] a través de los canales de Atención al Cliente por la aplicación incorrecta del bono social, indicando que tenía kWh acumulados que no se habían bonificado de años anteriores desde el año 2018 hasta esa fecha por un total de 6.383 kWh, y reclamando en ese sentido la bonificación total de los kWh consumidos en su última factura de mayo de 2024 no se bonifica el total de los kWh consumidos.

Se dio contestación al cliente el 08/08/2024, informándole que el cálculo del bono social de electricidad en sus facturas era correcto, y que se habían aplicado correctamente los kWh de la bolsa de consumo en las facturas. (Anexo 1)

El 14/08/2024, se recibió nueva reclamación de [REDACTED] a través de los canales de Atención al Cliente por no estar de acuerdo con la respuesta a la reclamación anterior. Se dio contestación al cliente el 19/09/2024, reiterando la respuesta anterior donde se le indicó

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que el cálculo de su bono social de electricidad era correcto, y que el error había sido en la fecha de la factura indicada, informando la correcta. (Anexo 2)

Con motivo de la presente reclamación, les comunicamos que una vez realizadas las comprobaciones correspondientes se ha verificado que la aplicación del Bono Social de electricidad en las facturas de [REDACTED] es correcta.

[REDACTED] tiene activado el Bono Social de electricidad por familia numerosa por lo que el límite de consumo con descuento en su caso es 4,761 kWh/año. Existe un límite máximo de energía con derecho a descuento en el término de energía (consumo). Para cada período de facturación, dicho límite se calcula prorrateando la energía anual máxima establecida por la regulación, entre el número de días que conformen el periodo de facturación y añadiendo la energía no consumida con derecho a descuento de los periodos de facturación correspondientes a los doce meses completos anteriores.

La energía por encima de dicho límite se facturará al PVPC sin descuento..Al límite máximo, hay que sumar el importe del término de potencia facturado y al total se aplica el 65 % de descuento, dado que a [REDACTED] le corresponde el Bono Social de electricidad por Consumidor Vulnerable.

Se han verificado los consumos desde el 21/05/2023 al 21/05/2024, y se comprueba que Dña. [REDACTED] acumuló hasta el 20/02/2024 la cantidad de 549,24 kWh. Sin embargo, a partir de dicha fecha tuvo un aumento en el consumo y la energía sin bonificar fue de -1275,36 kWh hasta el 21/05/2024, lo que ha dejado la bolsa de consumo en 0.

LA RECLAMANTE mediante escrito de fecha 20/11/24, expone lo siguiente:

La contestación del reclamado adolece de los siguientes errores y carencias:

- 1.- en el anexo 2 de su contestación refieren una factura de mayo de 2024 que asciende a 20,12€, pero la factura recibida (que volvemos a adjuntar, documento 1) de 58,45€ (antes de impuestos)
- 2.- No se trata en ningún momento los remanente de bono social de 2023, pendiente de aplicación en 2024. Se adjunta un cómputo de remanentes desde 2018 (documento 2) calculado en base a los certificados de consumo emitidos por la empresa reclamada y las facturas emitidas.

Solicito la devolución de la diferencia en la factura de mayo de 2024, así como la aplicación en el año en curso (desde mayo en adelante) de los remanentes del bono social de 2023, que no se está haciendo actualmente, y se devuelva la cantidad facturada de más al no aplicar el remanente de 2023.

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.

LA EMPRESA RECLAMADA, presenta alegaciones para el acto de audiencia con fecha 19 de marzo de 2025, que son trasladadas a la otra parte, y mediante las que señalan:

Tal y como se informó en nuestro escrito de fecha 31/10/2025, una vez realizadas las comprobaciones correspondientes se verificó que la aplicación del Bono Social de electricidad en las facturas de [REDACTED] es correcta.

Comunidad de Madrid

■ tiene activado el Bono Social de electricidad por familia numerosa por lo que el límite de consumo con descuento en su caso es 4,761 kWh/año. Existe un límite máximo de energía con derecho a descuento en el término de energía (consumo). Para cada período de facturación, dicho límite se calcula prorrateando la energía anual máxima establecida por la regulación, entre el número de días que conformen el periodo de facturación y añadiendo la energía no consumida con derecho a descuento de los periodos de facturación correspondientes a los doce meses completos anteriores.

La energía por encima de dicho límite se facturará al PVPC sin descuento.

Al límite máximo, hay que sumar el importe del término de potencia facturado y al total se aplica el 65 % de descuento, dado que a ■ le corresponde el Bono Social de electricidad por Consumidor Vulnerable.

Se han verificado los consumos del contrato 0586410296 desde el 21/05/2023 al 21/05/2024, y se comprueba que ■ acumuló hasta el 20/02/2024 la cantidad de 549,24 kwh que no fueron bonificados en sus facturas ya que su consumo fue inferior al límite correspondiente por los días facturados.

Sin embargo, a partir del 20/02/2024 ■ tuvo un aumento en el consumo y los kwh que tenía acumulados y no habían sido bonificados se procedieron a aplicar en las facturas correspondientes.

En el siguiente cuadro informamos el consumo del contrato 0586410296, los KWh bonificarles en cada periodo facturado y los kWh acumulados en la bolsa de consumo desde el 21/05/2023 al 21/05/2024

Fecha de factura	Periodo de facturación	Consumo	KWH Bonificables	Diferencia entre consumo y KWH Bonificables
24/05/2023	20/04/2023 hasta 21/05/2023	351,00	404,24	53,24
23/06/2023	21/05/2023 hasta 20/06/2023	334,00	391,2	57,2
27/07/2023	20/06/2023 hasta 20/07/2023	348,00	391,2	43,2
24/08/2023	20/07/2023 hasta 21/08/2023	361,00	417,28	56,28
25/09/2023	21/08/2023 hasta 20/09/2023	328,00	391,2	63,2
25/10/2023	20/09/2023 hasta 22/10/2023	337,00	417,28	80,28
24/11/2023	22/10/2023 hasta 21/11/2023	341,00	391,2	50,2
26/12/2023	21/11/2023 hasta 20/12/2023	348,00	378,16	30,16
24/01/2024	20/12/2023 hasta 21/01/2024	408,00	417,28	9,28
23/02/2024	21/01/2024 hasta 20/02/2024	285,00	391,2	106,2
25/03/2024	20/02/2024 hasta 20/03/2024	753,00	378,16	-374,84
23/04/2024	20/03/2024 hasta 18/04/2024	811,00	378,16	-432,84
24/05/2024	18/04/2024 hasta 21/05/2024	898,00	430,32	-467,68

Comunidad de Madrid

A continuación, procedemos a detallar el cálculo del Bono Social de electricidad de las facturas en las cuales se aplicó los kWh de la bolsa de consumo, el siguiente cuadro:

FECHA FACTURA	DÍAS FACTURADOS	LÍMITE CONSUMO CON DESCUENTO (kWh/año)	LÍMITE MÁXIMO ENERGÍA	PRECIO ENERGÍA (€)	TOTAL ENERGÍA (€)	TÉRMINO DE POTENCIA FACTURADO (€)	TOTAL (€)	BS 65%
25/03/2024	29	4,761	4,761 kWh/365x29= 378,27 kWh + 375,76 kWh (acumulado fac. anteriores) Total kWh: 754,03	0,075233	56,78	14,41	71,19	46,26
23/04/2024	29	4,761	4,761 kWh/365x29=378,27 kWh + 433,76 kWh (acumulado fac. anteriores) Total kWh: 812,03	0,064476	52,29	14,41	66,70	43,35
24/05/2024	33	4,761	4,761 kWh/365x33=430,45 kWh + 34,29 kWh (acumulado fac. anteriores) Total kWh: 464,74	0,088341	41,06	16,39	57,45	37,33

Asimismo adjunta duplicado de facturas.

LA RECLAMANTE presenta escrito en fecha 28 de marzo de 2025, formulando las siguientes alegaciones:

Este escrito tiene por objeto explicar las discrepancias con [REDACTED] y pedir la subsanación de los errores cometidos por la compañía sobre dos aspectos:

- 1.- la bolsa de energía bonificable procedente del ejercicio agosto 2022 – agosto 2023;*
- 2.- la factura con fecha 24 de mayo de 2024.*

1.- kWh bonificables. Atendiendo a informaciones ofrecidas telefónicamente por [REDACTED] el cómputo de esta magnitud se tiene en cuenta en periodos de 12 meses, empezando en agosto.

La razón es el inicio de la concesión del bono social. En la Tabla 1 se aporta la contabilidad de consumos, atendiendo a la facturación de [REDACTED] (ver Anexo I, facturación 2022 y 2023).

Tabla 1 Consumos eléctricos, medidos en kWh, para los años 2022 y 2023 Nota: elaboración propia, con datos de facturación proporcionados por [REDACTED].

De ser el período computable de agosto de 2022 a agosto de 2023, el total consumido en el período es de 3.386 kWh. Dado que la cantidad bonificable asciende a 4.761kWh, el remanente sería de 1.375kWh.



Comunidad de Madrid

Tabla 1

Consumos eléctricos, medidos en kWh, para los años 2022 y 2023

2022		2023	
MES	kWh	MES	kWh
enero	257	enero	265
febrero	198	febrero	229
marzo	228	marzo	237
abril	234	abril	237
mayo	146	mayo	351
junio	197	junio	334
julio	272	julio	348
agosto	282	agosto	361
septiembre	327	septiembre	328
octubre	316	octubre	337
noviembre	222	noviembre	341
diciembre	238	diciembre	348
21-22	2881	22-23	3386
Sobrante	1880	Sobrante	1375

Nota: elaboración propia, con datos de facturación proporcionados por [REDACTED]

Atendiendo al documento emitido por [REDACTED] en este proceso, con fecha 19 de marzo de 2025, se aporta la Tabla 2, que indica las cantidades bonificadas procedentes de la bolsa de energía remanente.

Tabla 2

Cantidades bonificadas procedentes de la bolsa de remanentes

25/03/2024	20/02/2024 hasta 20/03/2024	753,00	378,16	-374,84
23/04/2024	18/04/2024 hasta 18/05/2024	811,00	378,16	-432,84
24/05/2024	21/05/2024 hasta 21/06/2024	898,00	430,32	-467,68

Nota: [REDACTED] 2025.

MES kWh MES kWh enero 257 enero 265 febrero 198 febrero 229 marzo 228 marzo 237 abril 234
abril 237 mayo 146 mayo 351 junio 197 junio 334 julio 272 julio 348 agosto 282 agosto 361
septiembre 327 septiembre 328 octubre 316 octubre 337 noviembre 222 noviembre 341 diciembre
238 diciembre 348 21-22 2881 22-23 3386 Sobrante 1880 Sobrante 1375 2022 2023

Tabla 2 Cantidades bonificadas procedentes de la bolsa de remanentes Nota: [REDACTED] 2025.

Al sumar las cantidades bonificadas con remanentes, la cantidad asciende a 1.275,36. Teniendo en cuenta los 1.375kWh sobrantes, todavía quedarían por bonificar 99,64kWh.



Comunidad de Madrid

2.- Factura del 24 de mayo de 2024:

En la tabla 3 se puede observar la información aportada por [REDACTED], en este proceso, con fecha 19 de marzo de 2025. Tabla 3 Facturación de marzo a mayo de 2024 Nota: [REDACTED] 2025.

En la factura fechada el 24 de mayo de 2024 se observan los siguientes conceptos, que deberían conformar el total de la factura:

- Total energía (1): 41,06€
- Término de potencia facturado (2): 16,39€
- Total factura (1+2): 57,45€ - BS 65% (65% del total factura): 37,33€ - Cantidad a cobrar (total factura - BS): 20,12€

La siguiente figura (Figura 1) se extrae de la factura de 24 de mayo de 2024 (ver Anexo II, factura de electricidad de 24 de mayo de 2024): Figura 1 Extracto de la factura de electricidad de 24 de mayo de 2024 Nota: [REDACTED] 2024.

En este caso, los datos que se extraen son los siguientes:

- Total energía (1): 79,33€
- Término de potencia facturado (2): 15,27€ - BS 65% (65% del total factura): 37,27€ - Cantidad a cobrar: 74,48€

En la Figura 2 se puede comprobar el cargo real en el banco (ver Anexo III, cargo en cuenta): 74,48 €-

De esta manera, las informaciones emitidas por [REDACTED] no corresponden con la realidad facturada.

3.- Conclusiones y ruegos. Dado que existen remanentes del ejercicio anterior (agosto 2022 a agosto 2023) y dado que el límite es anual, se ruega que se bonifiquen los 99,64kWh pendientes.

Dado que existen discrepancias entre la factura de 24 de mayo de 2024 (y su correspondiente cargo en el banco) y la información proporcionada en este proceso por [REDACTED], se ruega se abone la cantidad facturada en exceso por [REDACTED]

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR la pretensión** de la reclamante, debiendo la entidad reclamada:

1.- Aplicar el remanente del ejercicio anterior reclamado (99,64KWh) bonificable bono social. La reclamante manifiesta que telefónicamente recibe información por parte de la reclamada, en la que se le indica como fecha de inicio de cómputo, el mes de agosto. Dicha alegación no es desvirtuada por la empresa.

A la vista de los cuadros resumen elaborados por la reclamante-cuadro "tabla 2"- que se han realizado a partir de la información que la propia empresa reclamada envía el día 19 de marzo de 2025, se señalan unos sumatorios correspondientes al consumo medido y los límites del consumo con descuento



Comunidad de Madrid

El escrito enviado por la empresa a la reclamante con fecha 19 de septiembre de 2024 y que obra en el expediente, contiene un cuadro comprensivo del detalle de cálculo del bono social para la factura de 21/05/2024, que no coincide con el cuadro equivalente que para el acto de audiencia se presenta en fecha 19 de marzo de 2025.

Hay alguna discrepancia en la explicación que la empresa ofrece por escrito el día 19 de marzo de 2025: “Se han verificado los consumos del contrato 0586410296 desde el 21/05/2023 al 21/05/2024, y se comprueba que [REDACTED] acumuló hasta el 20/02/2024 la cantidad de 549,24 kwh que no fueron bonificados en sus facturas”, al comprobarse según ese cuadro, que hay una diferencia de 53,24Kwh. La suma del consumo desde el 21/05/23 al 20/02/2024 es de 496Kwh.

2.- Respecto a la factura emitida el 24 de mayo de 2024, se examina su desglose y se pone en relación con el detalle del cálculo del bono social (*cuadro*), que la empresa envía al cliente el 9 de agosto de 2024. Se observa que no coincide el importe total de energía consumida de la factura (79,33€) con el importe reflejado en el citado cuadro (41,06 €) y en consecuencia, vez practicados los descuentos del bono social, las cantidades debieran ser inferiores. Tampoco cuadran los remanentes señalados en este escrito con otro posterior del día 19 de septiembre de 2024. En ningún momento la empresa justifica la causa de estas diferencias, por lo que procede el reembolso de la cantidad de 17,03 €, resultante de la siguiente operación: $74,48€ - 57,45€ = 17,03€$.

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.

El abono de la cantidad y el cumplimiento del resto del laudo en relación a la aplicación del remanente reconocido en kwh -, se realizará por cualquier medio de pago, y/o cauce establecido (subsidiariamente compensación económica respecto del importe del remanente no aplicado) 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, 02 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]