



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11668.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 07 de abril 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:
Soy cliente de [REDACTED] numero de contrato 12159664103.
La última factura que me han emitido es del período 11 febrero 2024 a 13 marzo 2024, una factura de 7,19 €. A partir de ese momento dejé de recibir facturas.
El 27 de mayo 2024 me envían un mail diciendo que por una incidencia puntual no se estaban emitiendo las facturas. Llamé varias veces a partir de ese momento y siempre me decían que se estaba trabajando en ello.
El 8 de julio 2024 pongo una reclamación (número 254262780) y me dicen que en un mes me darían respuesta. Hasta el día de hoy nada de nada.
Hoy 29 de agosto vuelvo a poner una reclamación (número 797878789).
Veo en mi portal de usuario que a día de hoy tengo un consumo de 2.623,33 Kwh. Además tengo bono social por familia numerosa, por lo que en el momento de la facturación no tengo la seguridad que me apliquen los descuentos correctamente.
Solicito que me facturen el consumo atrasado y me respeten los descuentos de bono social por familia numerosa. Y que el pago lo pueda hacer en diferentes pagos.

2º) En escrito de 2.12.24, la consumidora manifiesta que le han pasado 7 recibos juntos sin mandarle las facturas, y en la página web no las muestran.

3º) En fecha 17.02.25, la consumidora añade a lo anterior que:
El día 29/11/2024 me pasan por el banco 7 recibos juntos de esta empresa, no me mandan las facturas, en la web no las muestran. No sé qué me cobraron en ese momento. Sigo reclamando por teléfono.
El día 4/12/24 me envían por mail las 7 facturas.

Comunidad de Madrid

Esas 7 facturas las he devuelto porque no se corresponde con mi contrato, yo tengo condición de familia numerosa, tenía mi contrato "PVPC CON BONO SOCIAL (65%) - MERCADO REGULADO", con lo que veo hora por hora el costo de la electricidad para ver en qué momento utilizo los electrodomésticos. Pues en estas últimas facturas resulta que estoy en el mercado libre, lo que quiere decir que fue en vano ver el costo de la energía hora por hora porque no lo tomaron en cuenta.

Solicito que se refacturen esos períodos con mi contrato correctamente (tarifa último recurso, NO en mercado libre).

El día 24/12/24 me llegan 2 facturas que están correctamente facturadas con el bono social, una de 40,57€ y otra de 37,81€, facturando hasta el día 11/12/24. Esa fue la última factura, otra vez no me están facturando.

El 21/01/25 [REDACTED] me hace un ingreso de 75,26 €, el 23/01/25 uno de 40,57 € y otro de 37,81€. Ingresos que no me informan en concepto de qué. Estos últimos dos ingresos son las facturas que estaban correctamente facturadas, y la otra es una de las 7 facturas que yo devolví por estar mal facturadas. Recién en esta última notificación de arbitraje leo que me devuelven estas facturas por estar mal facturadas y como "deferencia comercial". No están entendiendo el problema los de [REDACTED]

A día de hoy 17/02/2025 no estoy recibiendo las facturas, y si veo mi consumo en la web me dice que está acumulado desde el 13/11/2024 (1.291,73 KWH), por lo que claramente no me están facturando, cuando ya tengo facturado hasta el 11/12/24.

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

1º) En alegaciones de 15.10.24, la reclamada indica que:

“Estamos teniendo dificultades con la facturación de alguno de nuestros clientes como es el caso del contrato 12159664103, que se ha visto afectado por una demora que está impidiendo que el cliente reciba sus facturas con la periodicidad acostumbrada.

Del mismo modo, les informamos de que estamos trabajando en la resolución de la demora de forma progresiva, por lo que esperamos poder emitir, en breve, la facturación pendiente”.

2º) En alegaciones de 3.12.24, la reclamada manifiesta que:

subsana dicha demora, comprobamos que se han emitido las facturas pendientes del contrato de electricidad 12159664103, que detallamos a continuación:

PERIODO	FACTURA	IMPORTE
Del 14/03/2024 al 02/04/2024	S24MSN000027919	5,55 €
Del 03/04/2024 al 14/05/2024	S24MSN000027935	92,84 €
Del 15/05/2024 al 12/06/2024	S24MSN000027945	86,78 €
Del 13/06/2024 al 11/07/2024	S24MSN000027953	79,62 €
Del 12/07/2024 al 11/08/2024	S24MSN000027973	84,45 €
Del 12/08/2024 al 10/09/2024	S24MSN000027978	86,66 €
Del 11/09/2024 al 13/10/2024	S24MSN000027980	75,26 €

La facturación anteriormente indicada ha sido emitida sin informar lecturas, pero con los consumos facilitados por la distribuidora, según comunicado adjunto:

“La factura que acabas de recibir está calculada en base a los consumos proporcionados por tu distribuidora aplicando un descuento adicional del 5%; esta factura será sustituida por una definitiva en cuanto podamos emitirla si la factura definitiva no es igual a esta no debes preocuparte ya que si fuese inferior te devolveremos íntegramente el importe



Comunidad de Madrid

correspondiente y por el contrario si resultará a pagar, no te realizaremos ningún cargo por la diferencia. Cuando hayas recibido todas las facturas pendientes podrás fraccionar los pagos de la forma más cómoda para ti”.

3º) En alegaciones de 27.01.25, la reclamada manifiesta que:

El contrato de suministro eléctrico está en vigor desde 15.03.2018.

“Dicho contrato dispone del complemento de bono social aplicado correctamente.

No obstante, debido a una incidencia puntual en nuestro sistema, comprobamos que las facturas emitidas para el periodo del 11/09/2024 al 11/12/2024 recogen un precio que no se corresponde con la TUR contratada”.

Tras subsanar dicha incidencia y por deferencia comercial se ha procedido a la anulación de las facturas S24MSN000027980, S24MSN000069877 y S24MSN000069878.

Tras dicha anulación se generó un saldo a favor de la consumidora por importe de 153,64 € el cual ha sido transferido a la cuenta asociada al contrato.

4º) En alegaciones de 27.02.25, la reclamada manifiesta que:

Se han dado instrucciones para que no se requiera el pago a la consumidora de las siete facturas reclamadas. Por este motivo, se ha procedido a la anulación de las citadas facturas.

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

1º) Se presenta pantallazo de consumo desde 13.03.24 a 29.08.24, consumo de 2.623,33 kwh.

Se indica que el consumo es muy elevado, que el año anterior consumió 872 kwh.

También se presenta pantallazo desde 13.11.24 a 17.02.25, con consumo de 1.291,73 kwh.

2º) Se presentan los correos de respuesta de 27.05.24, en que se indica que su facturación se ha visto afectada por una incidencia.

Y el correo de recepción de reclamación de 8.07.24.

3º) Se presenta última factura recibida del 11.02.24 a 13.03.24, por importe de 7,19, en la que no se factura consumo alguno.

La lectura de contadores estimada es de P1: 19.846 kwh. P2: 18.826 kwh, y P3: 8.483 kwh.

Como tipo de contrato se indica en la factura PVPC con bono social (65%)- Mercado regulado.

La potencia se cobra en P1 a 5,500 kW x 25,391661 Eur/kW y año x (31 /366) días; y en valle a 5,500 kW x 0,968856 Eur/kW y año.

4º) La comercializadora presenta las facturas siguientes:

Factura	Período	Fecha emisión	Consumo/precio	Total
S24MSN00027919	14.03.24 a 2.04.24	22.11.24	No consumo	5,55
S24MSN00027935	3.04.24 a 14.05.24	22.11.24	191 kWh x 0,13625. 203 kWh x 0,085435.	92,84



Comunidad de Madrid

			350 kWh x 0,064638. 63,82	
S24MSN0 00027945	15.05.24 a12.06.24	22.11.24	159 kWh x 0,16051. 169 kWh x 0,103067. 252 kWh x 0,08372. 61,89	86,78
S24MSN0 00027953	13.06.24 a 11.07.24	22.11.24	146 kWh x 0,17462. 160 kWh x 0,11451. 237 kWh x 0,088146. 62,52	79,62
S24MSN0 00027973	12.07.24 a 11.08.24	22.11.24	120 kWh x 0,19218. 152 kWh x 0,138303. 230 kWh x 0,10603 66,27	84,45
S24MSN0 00027978	12.08.24 a 10.09.24	22.11.24	123 kWh x 0,201868. 150 kWh x 0,141234. 220 kWh x 0,112154. 68,39	86,66
S24MSN0 00027980	11.09.24 a 13.10.24	22.11.24	120 kWh x 0,182783. 142 kWh x 0,120547. 210 kWh x 0,098894 57,87	75,26

5º) La consumidora presenta las facturas siguientes:

Factura	Período	Fecha emisión	Consumo/precio	Total
S24MSN0 00069877	14.10.24 a 13.11.24	24.12.24	99,816 kWh x 0,207246. 128,959 kWh x 0,14937. 189,594 kWh x	40,57



Comunidad de Madrid

			0,120995. 62,89	
S24MSN0 00069878	14.11.24 a 11.12.24	22.12.24	81,694 kWh x 0,238036. 98,834 kWh x 0,187769. 172,288 kWh x 0,138915. 61,94	37,81

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:

La consumidora tiene un contrato de suministro eléctrico con la comercializadora en el mercado regulado, y con bono social, en que le aplican un descuento del 65%.

Desde el período de 11.02.24 a 13.03.24, en que se emite factura por importe de 7,19 € y sin consumo, la comercializadora no vuelve a emitir facturas hasta el 22.11.24, en que emite las facturas desde 14.03 a 13.10.24.

El problema es que dichas facturas se emiten como si el contrato de la consumidora fuera del mercado libre, sin respetar los precios del mercado regulado. La consumidora tiene contrato en mercado regulado, y tiene concedido bono social, con descuento del 65%.

La comercializadora manifiesta en su escrito que han comprobado “que las facturas emitidas para el periodo del 11/09/2024 al 11/12/2024 recogen un precio que no se corresponde con la TUR contratada. Tras subsanar dicha incidencia y por deferencia comercial se ha procedido a la anulación de las facturas S24MSN000027980, S24MSN000069877 y S24MSN000069878”.

Es decir, la comercializadora reconoce el error en las facturas rectificativas, y como deferencia comercial anula las tres últimas (de los períodos entre 11.09.24 y 11.12.24). Estas dos últimas se habían facturado con la tarifa TUR.

No obstante, la comercializadora no se pronuncia directamente sobre las seis facturas restantes, emitidas el 22.11.24, para el consumo entre el 14.03.24 y el 10.09.24. La emisión de las facturas, pese al retraso, era válida, pero dichas facturas no se adecuaban al contrato celebrado entre las partes, dado que no facturan en mercado regulado, a los precios de éste.

En escrito de 3.03.25 la consumidora manifiesta que la empresa ha procedido a cancelar las siete facturas y cancelar el requerimiento de pago de las mismas. Y ello coincide con las alegaciones de la empresa de 27.02.25.

En otro escrito posterior, de 31.03.25, la consumidora dice que le han vuelto a pasar la factura de 75,26, que corresponde al período del 11.09.24 a 13.10.24. Dicha factura fue anulada como deferencia comercial según las alegaciones de la reclamada de fecha 27.01.25 y de 27.02.25.

En definitiva, el objeto de este arbitraje se ha resuelto. Aunque la consumidora inicialmente reclamaba por la falta de emisión de las facturas desde marzo de 2024, la comercializadora ha emitido las facturas (en noviembre de 2024), y como no correspondían al mercado regulado, finalmente ha anulado dichas facturas. La

Comunidad de Madrid

reclamación posterior del pago de la factura por importe de 75,26 € carece de sentido, si previamente ha sido anulada por la propia empresa como afirma en sus alegaciones. El acuerdo al que han llegado las partes en el seno del procedimiento, de anular las facturas mal emitidas, se eleva a LAUDO CONCILIATORIO.

LAUDO CONCILIATORIO:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido **ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO**, el acuerdo al que han llegado las partes de anular la facturación emitida, por no corresponder al contrato en mercado regulado, en las condiciones en que la consumidora tiene contratado el suministro eléctrico.

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, 07 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]

Fdo.: [Redacted]