



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13730.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 22 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 08/10/2024: "Tras avisar de una avería del contador, se me envió una factura (estimada) con periodo de consumo del 25/10/2023 a 30/01/2024, (nº de factura 09240201010087605) por un importe de 144,19. Considerando que no se había facturado correctamente, se procedió a presentar una reclamación, dado que no se había realizado el descuento por tener bono social. Se nos contesta que efectivamente no se ha realizado dicho descuento y se nos comunica un abono de -66,65 €. Por lo que tendríamos pendiente una factura por 77,54 €. Sin embargo, en dicho descuento se indica que no se descuenta el porcentaje normal de 65%, dado que ya se ha llegado al máximo de descuento anual. Pero en el periodo de facturación se incluye ya el 2024, por lo que se debería haber realizado un descuento a la facturación desde 25/10/2023 a 31/12/2023, y por otro lado realizar el descuento a la facturación desde 01/01/2024 hasta 30/01/2024. Por otro lado, se nos envía otra factura (nº factura 0924201010087606) con periodo de consumo desde el 22/12/2023 hasta 30/01/2024, por lo que se esta duplicando el periodo de facturación. Por último, y dado en que se volvió a presentar reclamación, se nos contesta a la misma indicando que no se ha identificado ninguna anomalía en la facturación, algo con lo que estoy en disconformidad, ya que considero que no se han aplicado correctamente los descuentos, además de que existe una factura duplicada, a la que no se ha dado explicación alguna".

Solicitud: "Desglose la factura de 2023 y 2024, para que se realice los descuentos correctos y se proceda a la anulación de factura duplicada, y dadas las fechas de factura, no se cobren posibles intereses."

El reclamante aporta:

- Factura emitida por la empresa reclamada, nº 09240201010087605, de 01.02.2024, período de facturación 25.10.2023-30.01.2024, importe 144,19€, 958,85 kWh consumidos.
- Factura emitida por la empresa reclamada, nº 09240201010087606, de 01.02.2024,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- período de facturación 22.12.2023-30.01.2024, importe 11,17 €, 141 kWh consumidos.
- Factura extraordinaria emitida el 21.02.2024, rectificación factura nº 09240201010087605 correspondiente bono social, -66,65 €.
- Escrito de la empresa reclamada de 04.07.2024 informando a la reclamante de que están revisando los hechos para darle una respuesta lo antes posible.
- Escrito de la empresa reclamada de 13.09.2024 informando a la reclamante de que la distribuidora había detectado una irregularidad en el contador, que se subsanó y se realizó una estimación corrigiendo el consumo no registrado, considerando correcta la facturación emitida.

La empresa reclamada presenta escrito de 03/12/2024 en el que manifiesta que:

"El 12/02/2024 D. [REDACTED] puso una reclamación a través de los canales de Atención al Cliente de [REDACTED], S.A.U. por no estar conforme con las facturas emitidas el 01/02/2024 al estar duplicado de periodo de facturación y la ausencia del descuento por Bono Social de Electricidad. (...) Se dio contestación al cliente el 20/03/2024, explicándole el cálculo realizado en la factura de inspección de importe de 144,19 €, y generando una factura de abono el 21/02/2024 por un valor de 66,65 €, en compensación del descuento de Bono Social de Electricidad no aplicado. Este importe se compensó con la factura de inspección pendiente.

El 04/06/2024 D. [REDACTED] interpuso otra reclamación por la factura de inspección de importe 144,19€ indicando que se había emitido otra por un importe de 11,17€ duplicando así el periodo de facturación. El 11/09/2024 se contactó por este motivo con la empresa distribuidora [REDACTED] como responsable de la lectura del contador, la cual nos indicó lo siguiente: "Factura correcta. La comercializadora dispone de toda la información relativa al expediente, así como de los documentos relacionados, que pueden consultar a través de los formatos J publicados en el Canal WEB. Contador no registraba el consumo realizado. Se valoró la energía pendiente de facturar de acuerdo con el artículo 87 RD 1955/2000. (...)

Actualmente la deuda vigente en el contrato 0653004084 es de 88,71 €.

Asimismo, se ha comprobado que la aplicación del Bono Social de electricidad en la factura emitida el 01/02/2024 por 11,17 € es correcta. D. [REDACTED] tenía activo el Bono Social de electricidad por renta con 2 hijos menores, por lo que el límite de consumo con descuento en su caso es 2,698 kWh/año. (...)

El reclamante presenta escrito de 13/12/2025 en el que manifiesta que: "tras comprobar las alegaciones notificadas, no se aprecia aclaración alguna del por qué no se ha fraccionado la factura 09240201010087605 para que se pueda realizar en el año natural el preceptivo descuento, y lo más importante, no existe aclaración del motivo de la duplicidad del período de facturación de la factura 09240201010087606".

La empresa reclamada presenta escrito de 20/01/2025 en el que manifiesta que: "El 11/09/2024 se contactó con la empresa distribuidora D. [REDACTED] de [REDACTED] como responsable de la lectura del contador, la cual nos confirmó que en la visita realizada por su Servicio Técnico al módulo donde se encuentra instalado el contador de D. [REDACTED] existía una irregularidad, subsanando en ese momento la situación. Como consecuencia de la citada irregularidad, y en aplicación de lo previsto en el Real Decreto 1955/2000 Art. 87, la empresa distribuidora realizó la estimación de la corrección del consumo no registrado, emitiéndose la factura 09240201010087606 el 01/02/2024 por importe 11,17€, la cual consideramos correcta. Asimismo, la factura de inspección 09240201010087605 del 01/02/2024 por 144,19€, se compensó con la factura extraordinaria 09240221020000002 de 66,65€ emitida el 21/02/2024. Se adjuntan



Comunidad de Madrid

nuevamente las facturas como Anexo 1. Actualmente la deuda vigente en el contrato 0653004084 es de 165.75€. Para facilitarle el pago a de la cantidad adeudada, le ofrecemos a D. [REDACTED] a posibilidad de solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades y sin intereses, deberá contactar a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente”.

El reclamante presenta escrito de 24/01/2025 en el que manifiesta que: “Que tras recibir escrito de presentación de alegaciones por parte de la empresa [REDACTED] y proceder a su estudio, considero que no se han aclarado ninguna de las cuestiones planteadas en mi reclamación. Por ello me reafirmo en mi reclamación, con el fin de que se me aclaren los motivos de duplicado de factura y de descuento que considero incorrecto. tal y como se indico con anterioridad mis discrepancias son: Factura del periodo 25/10/2023 a 30/01/2024, (nº de factura 09240201010087605) por un importe de 144,19, con descuento por bono social incorrecto, ya que se debería realizar el mismo hasta 31/12/2023 y otra factura con descuento del periodo 01/01/2024 a 31/01/2024. Por otro lado, se nos envía otra factura (nº factura 0924201010087606) con periodo de consumo desde el 22/12/2023 hasta 30/01/2024, por lo que se esta duplicando el periodo de facturación. Solicita desglose la factura de 2023 y 2024, para que se realicen los descuentos correctos y se proceda a la anulación de factura duplicada y dadas las fechas de factura, no se cobre posibles intereses.”

La empresa reclamada presenta escrito de 12/02/2025 en el que manifiesta que: “Como se ha indicado en nuestros escritos anteriores la factura de inspección 09240201010087605 del 01/02/2024 por 144,19€ con periodo del 25/10/2023 hasta el 30/01/2024, al no tener aplicado el descuento por bono social que le correspondía a D. [REDACTED] se emitió el 21/02/2024 una factura extraordinaria 09240221020000002 de 66,65€ a favor del mismo, que fue compensada con la factura de antes mencionada que constaba como impagada. Asimismo, el 11/09/2024 se contactó con la empresa distribuidora de D. [REDACTED], como responsable de la lectura del contador, por tener las facturas 09240201010087605 y 09240201010087606 el mismo periodo de facturación. Dicha empresa distribuidora nos confirmó que en la visita realizada por su Servicio Técnico al módulo donde se encuentra instalado el contador de D. [REDACTED], se comprobó que existía una irregularidad, subsanando en ese momento la situación. Como consecuencia de la citada irregularidad, y en aplicación de lo previsto en el Real Decreto 1955/2000 Art. 87, la empresa distribuidora realizó la estimación de la corrección del consumo no registrado en la factura de inspección, emitiéndose la factura 09240201010087606 el 01/02/2024 por importe 11,17€, la cual consideramos correcta. Actualmente la deuda vigente en el contrato 0653004084 es de 190.04€”.

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

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 28/03/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, siendo la deuda pendiente de de 88,71 €.

El reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 14/05/2025 en el que se manifiesta que:

“Como información previa conviene aclarar que el inicio de este problema viene dado por la factura 09231211010107720 emitida el 11/12/2023, del periodo de consumo de 25/10/2023 a 24/11/2023 (se aporta copia como documento 1). En dicha factura, por un importe de 4,74 €, aparece que el consumo ha sido 0 Kw, por lo que me pongo en contacto con atención al cliente de [REDACTED]



Comunidad de Madrid

- Tras esto, se recibe factura 09240108010154712 emitida el 08/01/2024, del periodo de consumo de 24/11/2023 a 23/12/2023 (se aporta copia como documento 2). En esta factura también es de un importe de 4,71 € y que el consumo ha sido 0 Kw, por lo que me pongo nuevamente en contacto con atención al cliente de [REDACTED]

[REDACTED] Esta vez interpongo una reclamación con código 89867600, en fecha 18/01/2024, ya que considero que existe un problema de lectura y ello me puede acarrear inconvenientes cuando quede subsanada la incidencia. A esta reclamación se me da contestación el 22/01/2024 (se aporta copia como documento 3) indicando que no hay anomalías, si bien yo había insistido de que había algún error, ya que se me envían facturas sin consumo.

- No obstante, el 30/01/2024, [REDACTED] me informa de una irregularidad que afectaba a mi equipo de medida de electricidad (se aporta copia como documento 4), y con fecha 31/01/2024, se me notifica que debido a dicha anomalía se ha realizado una valoración media en base a consumos anteriores, informando al comercializador un consumo pendiente de facturar de 958,85 Kw. (se aporta copia como documento 5).

- Tras esta incidencia se recibe factura 09240201010087605 emitida el 01/02/2024, del periodo de consumo de 25/10/2023 a 30/01/2024 (copia aportada anteriormente). Esta factura es de un importe de 144,19 € y el consumo ha sido 958,85 Kw, lo que corresponde con la valoración media realizada y comentada en el punto anterior. Sin embargo, en esta factura no se me aplica la bonificación de la que era beneficiario, de un 65% de descuento. Además, se recibe factura 09240201010087606, emitida igualmente el 01/02/2024, y con periodo de consumo de 22/12/2023 a 30/01/2024 de un importe de 11,17 € y consumo de 141 Kw (copia aportada anteriormente). Dado que el periodo de facturación de esta factura ya está incluido en la anterior, y también el consumo hasta la fecha de reparación de 30/01/2024, consideramos que la segunda factura es irregular. Por ello se procede a poner nueva reclamación (nº 654597600, tanto por duplicidad de periodos, como por no aplicarse el 65% de descuento del que era beneficiario.

- Posteriormente, y en base a dicha reclamación, se recibe factura extraordinaria emitida el 21/02/2024, como rectificación de factura 09240201010087605, por importe de -66,65 € correspondiente al bono social (copia aportada con anterioridad). Pese a ello, compruebo que la bonificación a realizar a mencionada factura de 144,19 no es correcta, dado que el 65 % de descuento de 144,19 € serían -93,72 €. En base este cálculo se realiza nueva reclamación con el fin de que se nos realice el descuento correcto y reiterando la existencia de factura con un periodo de facturación duplicado.

- En base a esta ultima reclamación, [REDACTED] da contestación de que si bien el porcentaje del descuento del 65% es correcto, el límite de consumo con descuento es de 2.698 Kw/año. Atendiendo esa explicación expongo nueva reclamación, ya que se considera que debido a que el descuento está limitado a unos determinados Kw/año, se debe facturar y proceder al descuento hasta 31/12/2023, y desde 01/01/2024 proceder a la facturación y preceptivos descuentos en base al consumo de 2024, solicitando desglose de la factura en base al año. Igualmente se reincide en aclaración a la factura 09240201010087606 con periodo de facturación duplicado.

- Finalmente, y tras contestación a esta última reclamación por parte de [REDACTED] de forma no satisfactoria para el reclamante, procedí a presentar solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

- Por último, y en base a las ultimas alegaciones presentadas por [REDACTED] con fecha de 20/01/2025 y notificadas al reclamante en fecha de 01/04/2025, en ellas se indica que en fecha de 11/09/2024 se contactó con la empresa distribuidora [REDACTED], comprobándose que en la visita

Comunidad de Madrid

realizada al módulo mío existía una irregularidad y subsanándose en ese momento la situación. Entiendo que debe de ser un error, ya que como se ha indicado con anterioridad dicha visita se me notificó y confirmó la irregularidad en fecha 30/01/2023, máxime cuando se facturó en base a esa irregularidad mencionada en 01/02/2024. Además, quiero hacer constar que la única deuda que se tiene a día de hoy con la comercializadora, es la de las facturas con las que se está en discrepancia y generan esta solicitud de arbitraje”.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**,

- i) El Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica establece en su artículo Artículo 96. “Comprobación de los equipos de medida y control. 1. (...) 2. En el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto, se procederá a efectuar una refacturación complementaria. Si se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año.”
- ii) El Real Decreto 897/2017 de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, desarrolla las condiciones y criterios socio económicos necesarios para acceder al Bono Social. Establece en el ANEXO I
Límite de energía en cada periodo de facturación sobre la que se aplicará el descuento en el término de facturación de energía del PVPC del consumidor acogido al bono social
1. Para cada periodo de facturación, el límite máximo de energía al que hace referencia el artículo 6 al que será aplicado el descuento sobre el término de facturación de energía del PVPC, calculado conforme a lo dispuesto en el artículo 8 del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, que resulte de aplicación al consumidor acogido al bono social, dependiendo de la situación de la unidad familiar a la que pertenezca, se calculará de acuerdo con los siguiente:
 - a) El comercializador de referencia prorrateará la energía anual máxima recogida en la tabla del apartado 2 entre el número de días que conformen el período de facturación.
 - b) A la cantidad de energía obtenida según el apartado anterior para el periodo de facturación, se añadirá la energía no consumida con derecho a descuento de los periodos de facturación correspondientes a los doce meses completos anteriores.2. En la factura se informará de forma separada el consumo facturado con derecho a descuento y el consumo que excede del límite, y que por tanto no será objeto de descuento en factura.

Categorías	Límites máximos al consumo (kWh)
Unidad de convivencia formada por cuatro personas / Unidad de convivencia formada por tres personas siendo dos de ellas menores.	2.698

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y teniendo en cuenta las manifestaciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR TOTALMENTE** las pretensiones del reclamante puesto que la mercantil reclamada ha aplicado el límite máximo del consumo del bono social, que es mensual, a una factura con finalidad de regularización de tres meses, por lo que este Colegio acuerda que se aplique el descuento del 65% sobre el importe total de esa factura de regularización, nº 09240201010087605 emitida el 01.02.2024 relativa al período de 25/10/2023 a 30/01/2024 por importe de 144,19€, procediendo el reclamante al pago de la cantidad resultante, **50,47€**, a su



Comunidad de Madrid

elección en un solo pago o en tres cuotas mensuales.

Asímismo este Colegio entiende que procede la anulación de la factura emitida el 01/02/2024 relativa al período del 22/12/2023 a 30/01/2024 por un importe de **11,17€**, puesto que se emite por un periodo que coincide en parte con el periodo rectificado ya por la factura nº 09240201010087605, del 25/10/2023 a 30/01/2024, por importe de 144,19€.

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 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.

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, 22 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]