

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14087.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de marzo 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 AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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. La consumidora presenta los siguientes escritos:

1º) Presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

“En el mes de julio abrí una reclamación solicitando ayuda para gestionar el problema con las facturas que tengo con la empresa [REDACTED] que me había cobrado 2.295,47 euros por un consumo incorrecto. Finalmente [REDACTED] admitió el error y el 20 de septiembre me devolvieron 2.159,21 euros a mi cuenta.

El 27 de septiembre me cambié de empresa a [REDACTED] y me dieron de baja en [REDACTED] Así que solo me quedaba pagar el último recibo correspondiente que va desde el 1 de septiembre de 2024 al 28 de septiembre de 2024, 27 días, cuyo consumo es 9 m³. El mismo 27 de septiembre (por recomendación de Iberdrola y también de la [REDACTED] [REDACTED] y para evitar otro “error” de [REDACTED]) realicé un envío de lectura real con foto del contador que quedó registrado en [REDACTED] y registrada como real. Todo estaba correcto. El coste de la factura no debía superar los 100 euros aproximadamente por lo poco consumido.

Pero ayer 14 de octubre recibo como última factura (número de la factura P24CON040578566) de Endesa una factura de 2.377,23 euros. La factura contempla como estimada una lectura del contador y luego sobrestima (a ojo) en muchísimo más lo que he podido consumir (llamándolo cuota regularización consumo) y no solo es que lo sobreestime es que me lo cobra a 1,804756 €/kwh que es mucho más de lo que me cobraban, lo que da como resultado una barbaridad de factura y un auténtico abuso. No he pagado y solicito entonces su ayuda para que [REDACTED] me corrija la factura, para que pueda pagar yo solo el consumo que realmente falta y es real y no uno estimado por

Comunidad de Madrid

ellos, es decir 9 m³ (anterior lectura real fueron 10.492 y la última lectura real 10.501m³) y poder olvidarme de Endesa para siempre. Me comuniqué con ellos por Wassap para que me detallaran y me dieran un desglose de esa factura, según ellos es porque mis lecturas eran estimadas, no me lo han querido dar.

En [REDACTED] lecturas son reales y adjunto las lecturas sacadas de la propia [REDACTED] y además han pasado por un proceso con ustedes en el mes de julio-agosto-septiembre para la devolución de la factura también abusiva de Marzo donde revisaron todas mis facturas y vieron que eran reales y dieron por buenas todas las demás facturas que se han ido realizando durante el año. Y la factura anterior que corresponde desde el 3 de julio de 2024 al 1 de septiembre de 2024 (número P24CON037153000) claramente pone que la lectura que es real, luego fue un cobro sobre lectura real. Así que la factura P24CON040578566 que es la última y de 2.377,23 euros es un "error". **Únicamente pido poder pagar la factura correcta**, es decir que me den una factura con el consumo de los 9 m³ que es lo que corresponde, y me digan cómo realizar una transferencia con ese dinero y olvidarme de [REDACTED] para siempre".

2º) En escrito de 18.12.24, la consumidora manifiesta que: "No estoy de acuerdo con la respuesta de [REDACTED] ya que no resuelve la factura solicitada (P24CON040578566). En su respuesta, ni se menciona ni se desglosa ni se detalla la factura como solicité. Además, se hace referencia a una devolución que no he recibido y cuya procedencia desconozco".

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

1º) En alegaciones de 12.12.24, la reclamada indica que:

El contrato ha estado de alta del 17.08.2015 a 28.09.2024

Se ha procedido a la devolución de 698,74 € en concepto de cuota de regularización de consumo. Se ha procedido a la emisión de la factura P24MSN000707127 de importe - 865,21 €, la cual adjuntamos a este escrito.

2º) En alegaciones de 24.12.24, manifiesta que "les informamos que el importe de - 865,21 € de la factura ha sido aplicado a parte de la factura P24CON040578566 por importe de 2.377,23 € la cual adjuntamos a este escrito".

3º) En escrito de 11.02.25 se reiteran en las alegaciones anteriores, y se indica que se ha procedido a la devolución de 698,74 € en concepto de cuota de regularización.

4º) En escrito de 20.02.25 se reiteran en las respuestas previamente enviadas.

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

1º) Se aporta la factura P24CON040578566, emitida el 7.10.24, con período de facturación de 1.09.24 a 28.09.24, por importe de 2.377,23 €. Se factura como variable 1.902,50, pero se indica un consumo de 116 kwh

Detalle de factura:

Concepto		Importe
Término fijo gas	27 días x 0,638885 €/día	17,25
Término energía gas	116 kwhx 0,108934 €/kwh	12,64
Cuota regularización consumo	18.849,315 kwhx 1,804756 €	1.889,86
Alquiler equipo gas		0,52



Comunidad de Madrid

Impuesto HC general	18.849,315 x 0,002340	44,38
Importe total		1.964,65
Iva normal (21%)	21% s/ 1.964,65	412,58
TOTAL IMPORTE		2.377,23 €

Se indica que parte de lectura estimada el 1.09.24 de 10.492 m³, y finaliza en lectura estimada de 28.09.24 de 10.503 m³. El consumo estimado es de 11 m³, que se convierte en los 116 kwh que se facturan.

2º) Se aporta la factura anterior P24CON037153000, con fecha de emisión 17.09.24, del período de facturación de 3.07.24 a 1.09.24, por importe de 181,29 €. En este período se indica que el consumo total es de 74 kwh,

Concepto		Importe
Término fijo gas	60 días x 0,638885 €/día	38,33
Término energía gas	74 kwh x 0,108934 €/kwh	8,06
Cuota regularización consumo	995,562 kwh x 0,104756 €	99,82
Alquiler equipo gas		1,12
Impuesto HC general	1069,56 kwh x 0,00234 €/kwh	2,50
Importe total		149,83
Iva normal (21%)	21% s/ 1.964,65	31,46
TOTAL IMPORTE		181,29 €

La factura refleja lectura real de 3.07.24 en 10.485 m³, a lectura real el 1.09.24 de 10.492 m³. El consumo es de 7 m³, que se traduce en 74 kwh.

3º) Se presenta histórico de lecturas de [REDACTED]

Fecha	Lectura m ³	Consumo	Tipo
3.07.24	10485	48	Real
1.09.24	10492	7	Real
27.09.24	10501	9	Real

4º) La reclamada aporta la factura rectificativa, emitida el 2.12.24, del período de facturación de 7.03.24 a 28.09.24. Se le devuelve la regularización de consumo (- 698,74), el IHC (-16,31) y su Iva (- 150,16), lo que hace un total de -865,21.

5º) Se aporta el requerimiento de pago de la empresa, de fecha 6.12.24 por la diferencia de la factura: 1.512,02 €.

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:**

ÚNICA:

La consumidora reclama por la elevada cuantía de la última factura emitida por [REDACTED] del 1 al 28 de septiembre de 2024. La comercializadora ha realizado una corrección de la cuota de regularización, y ha reducido la factura a la cuantía de 1.512,02 €.



Comunidad de Madrid

Examinada la factura por el Colegio, se observa:

1º Que junto al término fijo e impuestos, se han facturado por un lado 116 kwh como consumo mensual y 18.849,315 Kwh como regularización de consumo, a un precio de 1,804756 €, lo que asciende a 1.889,86 €.

De esta cantidad, la comercializadora ha reducido su cuantía en 698,74 € más impuestos, pero no ha ofrecido explicación alguna del motivo por el que se debían cobrar los 1.191,12 € restantes de cuota de regularización.

2º Siguiendo la factura anterior, y el histórico de lecturas de la distribuidora, la consumidora no tenía que regularizar su consumo, porque se basaba en lecturas reales, y había abonado en la factura inmediatamente anterior 74 kwh con una lectura que llegaba hasta los 10.492 m³. En la factura impugnada, desde el 1 al 28 de septiembre la lectura era continua, pues partía de los 10.492 y llegaba con lectura estimada a los 10.503 m³. Según el histórico de lecturas de la distribuidora, el 27.09.2024 el contador alcanzó en lectura real 10.501. Con independencia de esos 2 m³ de diferencia, que podrían haberse consumido entre la toma de lectura del 27.09 y la finalización efectiva del suministro por la empresa, que ocurrió al día siguiente, no hay explicación plausible para el cobro de una regularización de consumo, porque las facturas, aun poniendo en este último caso, que eran lecturas estimadas, eran lecturas reales. Ello conduce inexorablemente al Colegio a eliminar este concepto íntegramente de la factura impugnada, y no de modo parcial como había hecho la reclamada.

A mayor abundamiento, y sin razón, ya se había cobrado una cuota de regularización del consumo en la factura anterior, que abarcaba el período del 3.07.24 a 1.09.24, que tampoco tiene explicación dado que el consumo de 74 kwh es el que coincide con la lectura real de 7 m³ que presenta la distribuidora. Y aún así se facturaron 995,562 kwh, por un importe de 99,82 € más Iva. Pero esta factura no ha sido reclamada por la consumidora, por lo que el Colegio no puede pronunciarse sobre ella, para no incurrir en incongruencia *extra petitem*.

La ESTIMACIÓN DE LA PRETENSIÓN DE LA CONSUMIDORA, motiva el recálculo de la factura, para conocer el importe que la consumidora ha de abonar.

Concepto		Importe
Término fijo gas	27 días x 0,638885 €/día	17,25
Término energía gas	116 kwh x 0,108934 €/kwh	12,64
Cuota regularización consumo	18.849,315 kwh x 1,804756 €	
Alquiler equipo gas		0,52
Impuesto HC general	116 x 0,002340	0,27
Importe total		30,68
Iva normal (21%)	21% s/ 30,68	6,44
TOTAL IMPORTE		37,12 €

Al propio tiempo el recálculo de la factura, lleva consigo implícitamente la ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA, reduciendo la deuda exigible de los 1.512,02 € a los 37,12 € restantes, una vez eliminado el concepto de regularización del consumo. La comercializadora ha de indicar previamente el número de cuenta, o el modo en que la consumidora puede realizar el pago.

DECISIÓN ARBITRAL:

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

Comunidad de Madrid

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad:

La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, de recalcular la deuda pendiente por el suministro de gas durante el último mes, que asciende tras el recálculo a 37,12 € que la consumidora ha de abonar en el plazo de treinta días desde la notificación del presente laudo arbitral.

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA**, reduciendo la deuda pendiente a 37,12 € por el consumo real del período del 1 al 28 de septiembre de 2024. La comercializadora ha de indicar previamente el número de cuenta, o el modo en que la consumidora puede realizar el pago.

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, 24 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted]



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo