

Comunidad de Madrid

No pongo en duda que numéricamente y siempre según sus cuentas, el importe sea el que se me reclama, pero la empresa no está teniendo en cuenta el calvario que por su mal hacer me han hecho pasar. Error tras error y rectificación tras rectificación, me han llevado a una desconfianza total y absoluta. Nótese que incluso en la factura definitiva del periodo marzo-abril se me está facturando por un consumo del mes de enero a abril para luego devolver parte de esa cantidad, obviamente la que corresponde a un periodo fuera del periodo de facturación. Y es que hasta la factura es confusa.

En consecuencia, teniendo en cuenta que, de conformidad con lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios. El error cometido por la compañía comunicándome que no debía nada, no debe ser obviado a la hora de valorar este asunto, máxime teniendo en cuenta que una empresa como la reclamada dispone de los medios y conocimientos de lo que este humilde consumidor carece y tiene la obligación de hacer las cosas bien no poniéndonos a expensas de sus vaivenes.

Ruego tengan por formuladas alegaciones procediendo a resolver en consecuencia”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 03 de enero de 2025 refiere: “En contestación a su escrito con fecha 22/12/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en [REDACTED] -MÓSTOLES - MADRID, les informamos de lo siguiente. [REDACTED]

TORRES ESPINOSA interpuso reclamación el 19/12/2023 y 10/06/2024 a través de los canales de Atención al Cliente de [REDACTED] manifestando su disconformidad con la deuda reclamada de 126,91 €, indicando no mantener deuda alguna. El 22/12/2023 y 18/06/2024, se trasladó contestación indicándole que la factura reclamada había sido devuelta y que el contrato mantenía deuda. Se adjuntan escritos remitidos como Anexo 1 y Anexo 2. Con fecha 18/07/2024 [REDACTED] interpuso reclamación a través de la COMUNIDAD DE MADRID reiterando no tener deuda alguna con [REDACTED]. El 05/08/2024, se dio contestación detallando las rectificaciones y devoluciones que originaron la cantidad adeudada de 126,91 € en el contrato de referencia 1027713200. Se adjunta escrito remitido como Anexo 3. Con fecha 30/09/2024 [REDACTED] interpuso una nueva reclamación a través de la COMUNIDAD DE MADRID manifestando su disconformidad con las rectificaciones e indicando no mantener deuda. El 16/10/2024, se dio contestación indicándoles que la cantidad adeudada del contrato de referencia 1027713200 era importe de 120,86 €. Se adjunta escrito remitido como Anexo 4.

Ante la recepción de la presente reclamación, se han procedido a revisar nuevamente los movimientos de cobro del contrato de referencia 1027713200, comprobando que la cantidad adeudada de 126,91 €, es correcta. El 16/05/2023 la factura de fecha 18/04/2023 e importe 180,10 € fue rectificadora por una nueva por el importe de 239,20 €, cargándose en la cuenta bancaria de [REDACTED] la diferencia de 59,10 €. El 31/05/2023 la factura de importe 180,10 € fue devuelta por la entidad bancaria del cliente, por lo que se procedió a reenviar de nuevo el importe de 180,10 €. La factura rectificadora a fecha 16/05/2023 era de importe 239,20€, como se ha indicado previamente: $180,10 \text{ €} + 59,10 \text{ €} = 239,20 \text{ €}$. El 07/06/2023 dicho cargo (180,10€) fue devuelto de nuevo, tal como se muestra a continuación: Acreditación de la devolución bancaria: El 07/07/2023 la facturación se volvió a rectificar quedando la factura de 239,20€ en una nueva de importe 186,01€. Ante esta nueva rectificación, dado que el cliente había pagado 59,10€ previamente, la cantidad adeudada del contrato es de 126,91€ ($186,01 - 59,10 \text{ €}$). Se adjunta copia de los requerimientos de pago como Anexo 5. Asimismo, les informamos que, tal y como hace mención en la reclamación [REDACTED] con fecha 28/11/2023 se le remitió una notificación indicando que la factura de fecha 07/07/2023 se encontraba como impagada con importe 0,00 €. Dicho documento fue emitido debido a una anomalía en el sistema. Por otro lado, en relación a la contestación remitida a la Comunidad de Madrid con fecha 16/10/2024, indicarles que no es correcta. En dicha contestación se indica que con fecha 12/08/2024 se ha rectificado la factura de fecha 07/07/2024 e importe 186,01 €, resultando un importe de 179,96 € y por tanto la cantidad adeudada es de 120,86 €. Es necesario



Comunidad de Madrid

aclarar que la factura de importe 179,96 € informada, tenía excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Es por ello, que la facturación y deuda incluyendo el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) es la correcta. Se adjunta copia de dichas facturas como Anexo 6. Por lo expuesto, les comunicamos que la cantidad adeudada del contrato de referencia 1027713200 es de 126,91 €. No obstante, si [REDACTED] dispone de los justificantes bancarios que acrediten el pago de la deuda, rogamos nos los remitan para poder analizarlos y pronunciarnos al respecto. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esta Junta Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones para el Arbitraje. Las presentes alegaciones serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1. La empresa reclamada comunica que el reclamante mantiene una deuda de 126,91 € correspondiente al contrato de referencia 1027713200.
2. La empresa aporta un documento en el que se indica que el reclamante no tiene deuda alguna, aunque posteriormente aclara que se trata de un error administrativo.
3. El reclamante no niega expresamente el importe reclamado, pero manifiesta su malestar por la gestión de la empresa, alegando errores reiterados, rectificaciones constantes y una factura confusa que incluye consumos fuera del periodo facturado.
4. Conforme al principio de buena fe contractual y al derecho de los consumidores a recibir información clara y veraz, las empresas están obligadas a emitir facturas comprensibles, ajustadas al periodo de consumo real.
5. La existencia de errores reconocidos por la empresa y la emisión de facturas confusas constituyen una mala práctica comercial, que puede afectar la confianza del consumidor.
6. No obstante, el reclamante no impugna el importe económico reclamado, ni solicita expresamente su anulación, sino que centra su queja en la forma en que se ha gestionado su contrato.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y se reconoce que la empresa ha incurrido en errores de gestión y facturación que han generado confusión y desconfianza en el consumidor, por lo que, la empresa debe emitir una factura final clara, detallada y ajustada al periodo de consumo real, y a remitirla al reclamante en un plazo no superior a 15 días hábiles. El importe de dicha factura, en el caso de que sí lo solicite el reclamante, puede ser abonada en tres plazos.

Así mismo, no procede la anulación de la deuda reclamada, al no haberse acreditado su improcedencia ni haber sido impugnada formalmente por el reclamante.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.