

Comunidad de Madrid

suministro sino que este correspondía al piso 1ºC y el que pertenece a nuestro piso bajo A, es el 146444286. En estos momentos es cuando sí que nos encajan los importes que nos estaban facturando ya que este piso 1ºC corresponde a un dúplex de 140 m² y nuestro piso que es el bajo A tiene 70 m², es decir, el doble del importe de nuestro consumo.

Avisamos de esta permuta de contadores a la compañía y mandan un técnico que verifica esto y que traslada el error que han cometido la comercializadora regulada [REDACTED] cuando instalaron el contador. Posteriormente al reconocer su error nos hacen la devolución y el abono de las facturas correspondientes a los años 2022, 2023 y parte del 2024 que se habían emitido con el número de contador equivocado.

Concluyendo, que lo que reclamamos es el exceso del importe de las facturas correspondientes a los años anteriores al 2022 que ya se han entregado y se trata aproximadamente de 1.626 € que incluso será superior a esta cantidad porque este fallo se viene produciendo desde el 2017 (en las facturas presentadas se puede comprobar que el número del contador ya estaba mal).

Solicitud: "Les rogamos tengan en cuenta la devolución de la cantidad reclamada puesto que incurrido en un perjuicio económico para nosotros durante todo este tiempo." Cuantía reclamada: 1.626 €.

La parte reclamante aporta:

- Contestación de la parte reclamada a la OMIC de la Mancomunidad de Consumo Henares-Jarama, de 09.07.2024.
- Contestación de la distribuidora Unión Fenosa Distribución a la OMIC de la Mancomunidad de Consumo Henares-Jarama, de 01.08.2024, junto con anexo I Acreditación del informe de permuta, Anexo II Acreditación de la facturación emitida, Anexo III Acreditación del histórico de lecturas y consumo:
 - o 02.02.2015: en el suministro objeto de controversia se realiza un cambio de contador por uno de telegestión con nº 146444285.
 - o 30.04.2024: se comprueba que existe un cruce de contadores. Se procede a levantar de forma ficticia el contador, asignando el contador correcto. Se tiene en cuenta el consumo realizado en el contador correcto 146444286 y se le descuenta el facturado al consumidor, resultando la siguiente energía a recuperar:
 - 29.05.2019-29.04.2021: 2.019 kWh
 - 01.06.2021-21.12.2021: 891 kWh
 - 22.12.2021-29.11.2023: 7.679 kWh
 - 30.11.2023-29.04.2024: 4.143 kWh
 - o 07.05.2024: el suministro objeto de controversia pasa a disponer de contador electrónico nº 146444286.
- Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 27.02.2017 al 30.03.2017, por importe de 77,10 €. Contador nº 146444285.
- Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 30.03.2017 al 27.04.2017, por importe de 65,92 €. Contador nº 146444285.
- Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 27.04.2017 al 30.05.2017, por importe de 72,85 €. Contador nº 146444285.
- Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 30.05.2017 al 29.06.2017, por importe de 86,31 €. Contador nº 146444285.
- Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 29.06.2017 al 29.07.2017, por importe de 98,53 €. Contador nº 146444285.
- Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 29.07.2017 al 30.08.2017, por importe de 80,89 €. Contador nº 146444285.
- Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 28.09.2017 al 29.10.2017, por importe de 70,29 €. Contador nº 146444285.
- Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 29.10.2017 al



Comunidad de Madrid

- 27.11.2017, por importe de 102,40 €. Contador nº 146444285.
- Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 27.11.2017 al 24.12.2017, por importe de 153,77 €. Contador nº 146444285.
 - Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 24.12.2017 al 30.01.2018, por importe de 179,69 €. Contador nº 146444285.
 - Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 30.01.2018 al 27.02.2018, por importe de 145,76 €. Contador nº 146444285.
 - Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 26.03.2018 al 29.04.2018, por importe de 82,18 €. Contador nº 146444285.
 - Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 27.02.2018 al 26.03.2018, por importe de 106,96 €. Contador nº 146444285.
 - Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 29.04.2018 al 30.05.2018, por importe de 73,16 €. Contador nº 146444285.
 - Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 30.05.2018 al 28.06.2018, por importe de 75,49 €. Contador nº 146444285.
 - Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 28.06.2018 al 30.07.2018, por importe de 93,45 €. Contador nº 146444285.
 - Factura emitida por Gas Natural Fenosa, del suministro de electricidad, de 30.07.2018 al 30.08.2018, por importe de 108,02 €. Contador nº 146444285.
 - Factura emitida por [REDACTED] del suministro de electricidad, de 30.08.2018 al 27.09.2018, por importe de 75,12 €. Contador nº 146444285.
 - Factura emitida por [REDACTED] del suministro de electricidad, de 27.09.2018 al 22.10.2018, por importe de 66,79 €. Contador nº 146444285.
 - Factura emitida por [REDACTED] del suministro de electricidad, de 22.10.2018 al 20.11.2018, por importe de 126,37 €. Contador nº 146444285.
 - Factura emitida por [REDACTED], del suministro de electricidad, de 20.11.2018 al 23.12.2018, por importe de 178,46 €. Contador nº 146444285.
 - Factura emitida por [REDACTED] del suministro de electricidad, de 29.04.2019 al 29.05.2019, por importe de 63,11 €. Contador nº 146444285.
 - Contrato celebrado entre el reclamante y [REDACTED] de fecha 20.12.2021 de suministro de electricidad, tarifa "Compromiso luz", potencia contratada en ambos periodos 5,5, precio término potencia P1 = 1,672793 P2= 1,672793, precio término energía P1= 0,159509.

La parte reclamada presenta escrito de 09/01/2025 en el que manifiesta que:

"Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación presentada por el Sr. Calle en disconformidad con la cantidad económica recibida como consecuencia de la permuta de contadores producida entre los CUPS [REDACTED] Y [REDACTED], solicitando la devolución adicional de los kWh facturados de más entre 2017 y 2019.

El 22/12/2021, a petición del Sr. [REDACTED] activamos el contrato de electricidad para el punto de suministro situado en la calle [REDACTED] de Loeches (Madrid).

Una vez revisado el presente expediente hemos comprobado que, a raíz de una reclamación anterior, tras realizar una consulta a la distribuidora, procedimos a generar las facturas de abono FE24321468114536, del 22/12/2021 al 29/11/2023 e importa -1.198,99 €, y FE24321468114534, del 30/11/2023 al 29/04/2024 e importe -708,04 €, devolviendo así los kWh facturados de más desde la activación del contrato.

Dichos abonos fueron remitidos mediante transferencia a la cuenta bancaria [REDACTED]



Comunidad de Madrid

1330 0082 **** informada como medio de pago.

Asimismo, les informamos que, en el periodo reclamado, que va desde 2017 al 2019, el Sr. [REDACTED] no era cliente de [REDACTED] y no tenía el contrato activo para el CUPS reclamado, por lo que no procede la devolución de los kWh solicitados en dicho periodo por parte de esta comercializadora.

Adicionalmente, en el expediente de reclamación, el reclamante aporta facturas correspondientes a [REDACTED], por lo que recibirán un nuevo escrito mediante el código de reclamación R16-0000107003."

La parte reclamada aporta:

- Factura emitida por la parte reclamada de fecha 21.05.2024, -708,04 €, consumo electricidad 4.143 kWh.
- Factura emitida por la parte reclamada de fecha 21.05.2024, -1.198,99 €, consumo electricidad 7.679 kWh.

La parte reclamante presenta escrito de 22/01/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, añadiendo que "el cambio de comercializadora a [REDACTED] se debió a que, a pesar de reclamar tanto a [REDACTED] como a distribuidora UFD, ninguna aportó ninguna solución al problema de la permuta, a pesar de ser todas las empresas del mismo grupo".

La parte reclamada presenta escrito de 28/03/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y aclara que:

"En respuesta a su escrito del 27 de marzo de 2025 con la información facilitada en el presente expediente que va dirigido a [REDACTED] pero en cuyo texto se refiere a un contrato de [REDACTED] y de la [REDACTED], esta Oficina de Garantía de Servicio al Cliente, que presta sus servicios tanto a [REDACTED] como a [REDACTED] y a [REDACTED] ha podido comprobar que, si bien no hay ningún contrato de suministro activo en esa dirección con [REDACTED] y en la Comercializadora Regulada, [REDACTED] sí lo hay con [REDACTED] les informamos sobre la cuestión planteada.

Esta compañía recibió el 8 de enero de 2025 el presente expediente en fase de mediación, procediendo a su gestión mediante la solicitud R2-32487298949.

Desde la fase de mediación no ha habido modificaciones ni gestiones nuevas respecto al objeto de reclamación por lo que esta compañía se reitera en las alegaciones remitidas a su organismo el pasado 9 de enero de 2025.

Asimismo, les informamos que el contrato constó activo en [REDACTED] entre el 21 de diciembre de 2021 y el 29 de enero de 2025.

Con relación al contrato que constó activo en la [REDACTED] entre el 1 de julio de 2009 y el 21 de diciembre de 2021, les informamos que el 29 de mayo de 2024, emitimos las siguientes facturas, quedando así regularizada la permuta de contadores: FS24137000617622 de importe -117,33 €, para el período del 28 de mayo de 2019 al 29 de abril de 2021 se devuelven un total de 2.019 kWh.

FS24137000617623 de importe -185,49 €, para el período del 31 de mayo de 2021 al 21 de diciembre de 2021 se devuelven un total de 891 kWh.

Dichos abonos han sido remitidos a la cuenta bancaria informada como medio de pago [REDACTED] ****, el 3 de junio de 2024.

Finalmente, el contrato consta activo en [REDACTED] desde el 30 de enero de 2025".



Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta:

- Factura emitida por [REDACTED] el 29.05.2024, periodo de consumo 31.05.2021 al 21.12. 2021, por importe de -185,49 €.
- Factura emitida por [REDACTED] el 29.05.2024, periodo de consumo 28.05.2019 al 29.04.2021, por importe de -117,33 €.

La parte reclamante presenta escrito de 10/04/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y aclara que "El [REDACTED] en concreto la [REDACTED] reconoce el contrato activo desde el 1 de julio de 2009 al 21 de diciembre de 2021 y la permuta en los contadores y proceden a la devolución de las cantidades indebidamente anteriores a la fecha indicada".

Desde la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid se requiere a la parte reclamante el 15/04/2025 que aclare si desea continuar la reclamación contra [REDACTED] o desea presentar la reclamación contra [REDACTED].

La parte reclamante presenta escrito de 09/05/2025 en el que manifiesta que:

"Me remito a la reclamación interpuesta. Que solicité arbitraje de consumo contra la comercializadora [REDACTED] ya que es la comercializadora con la que tengo contratado el servicio y fue contra la que tramité reclamación. Esta admitió que se había producido una permuta en los contadores (al igual que la distribuidora) y por ello venían facturando incorrectamente. Que la empresa reclamada [REDACTED] procedió a reintegrar importes facturados incorrectamente desde el año 2019, obviando las cantidades facturadas incorrectamente desde que se produjo la permuta en el año 2016. Solicito que la empresa reclamada proceda a reintegrar la cantidad de 1.626 € que corresponderían a lo facturado incorrectamente desde 2016".

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 parte reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 16/07/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta escrito de alegaciones 22/07/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, aclarando que:

"Desde la fase de mediación no ha habido modificaciones ni gestiones nuevas respecto al objeto de reclamación por lo que esta compañía se reitera en las alegaciones remitidas a su organismo el pasado 9 de enero y 28 de marzo de 2025.

Con relación al contrato que constó activo en la [REDACTED] entre el 1 de julio de 2009 y el 21 de diciembre de 2021, les informamos que el 29 de mayo de 2024, emitimos las siguientes facturas, quedando así regularizada la permuta de contadores: FS24137000617622 de importe -117,33 €, para el período del 28 de mayo de 2019 al 29 de abril de 2021 se devuelven un total de 2.019 kWh. FS24137000617623 de importe -185,49 €, para el período del 31 de mayo de 2021 al 21 de diciembre de 2021 se devuelven un total de 891 kWh. Dichos abonos han sido remitidos a la cuenta bancaria informada como medio de pago ES50 [REDACTED], el 3 de junio de 2024.

Asimismo, les informamos que el contrato constó activo en [REDACTED], entre el 21 de

Comunidad de Madrid

diciembre de 2021 y el 29 de enero de 2025. El 21 de mayo de 2024 emitimos las siguientes facturas para devolución de los importes cobrados del contador n.º 146444285:

FE24321468114536 de importe -1.198,99 €, donde se devuelven 7.679 kWh;

FE24321468114534 de importe -708,04 €, donde se devuelven 4.143 kWh.

Por ello, un total de -1.792,17 € se remitió, a la cuenta bancaria [REDACTED] informada como medio de pago, el 27 de mayo de 2024, el restante, un total de -114,86 €, fueron remitidos el 22 de julio de 2024.

Por lo tanto, no hay más abonos pendientes de emitir al Sr. Calle, correspondiente a permuta de contadores del año 2016. Finalmente, el contrato consta activo en Naturgy Clientes, S.A.U. desde el 30 de enero de 2025”.

La parte reclamante presenta nuevo escrito de alegaciones de 07/08/2025 en el que, reiterándose en sus manifestaciones anteriores, concreta:

“Que en las alegaciones que realiza la compañía a fecha 22.07.2025 reconoce que existió una permuta desde el año 2016 a 2024, y que ha realizado abonos por dicha permuta desde el año 2019 al 2024. Que a pesar de admitir que existió la permuta desde el año 2016, realizan el reintegro de las cantidades facturadas incorrectamente desde el año 2019, obviando los tres años anteriores”.

La parte reclamada presenta nuevo escrito de alegaciones de 19/08/2025, en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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

Primera. - El consumidor ha tenido contratado el suministro eléctrico con las siguientes comercializadoras:

- [REDACTED]: del 01.07.2009-21.12.2021.
- [REDACTED] del 21.12.2021-29.01.2025.
- [REDACTED]: desde el 30.01.2025.

Segunda. - Cuando el consumidor se cambia a [REDACTED], no le cuadra el consumo facturado y comprueba que hay un error en el contador que le están facturando, el n.º 146444285 que corresponde al piso 1ºC, siendo su piso el bajo A y el contador correcto el n.º 146444286.

La distribuidora de electricidad en el punto de suministro objeto de controversia, Unión Fenosa Distribución, confirma:

- 02.02.2015: en el suministro se realiza un cambio de contador por uno de telegestión con n.º 146444285.
- 30.04.2024: se comprueba que existe un cruce de contadores. Se procede a levantar de forma ficticia el contador, asignando al suministro el contador correcto. Se tiene en cuenta el consumo realizado en el contador correcto 146444286 y se le descuenta el facturado al consumidor, resultando la siguiente energía a recuperar:
 - 29.05.2019-29.04.2021: 2.019 kWh
 - 01.06.2021-21.12.2021: 891 kWh
 - 22.12.2021-29.11.2023: 7.679 kWh
 - 30.11.2023-29.04.2024: 4.143 kWh
- 07.05.2024: el suministro objeto de controversia pasa a disponer de contador electrónico



Comunidad de Madrid

nº 146444286.

Por lo tanto, la distribuidora resuelve que procede la devolución del coste de la energía facturada incorrectamente durante los 5 años anteriores a la detección del error y asignación correcta del contador.

Tercera. - Esta devolución la tiene que realizar la comercializadora, en este caso, como el consumidor ha tenido en estos periodos dos comercializadoras distintas, procederá que:

- Del 29.05.2019-29.04.2021 (2.019 kWh) al 01.06.2021-21.12.2021 (891 kWh), se lo devuelva [REDACTED]
- Del 22.12.2021-29.11.2023 (7.679 kWh) al 30.11.2023-29.04.2024 (4.143 kWh), se lo devuelva [REDACTED]

[REDACTED] procede a abonar al reclamante el 03.06.2024:

- Factura nº FS24137000617622, del 28.05.2019 al 29.04.2021, importe -117,33 € (2.019 kWh).
- Factura nº FS24137000617623, del 31.05.2021 al 21.12.2021, importe -185,49 € (891 kWh).

Naturgy Iberia procede a abonarle el 21.05.2024 y el 15.07.2024:

- Factura nº FE24321468114536, del 22/12/2021 al 29/11/2023, importe -1.198,99 € (7.679 kWh).
- Factura nº FE24321468114534, del 30/11/2023 al 29/04/2024, importe -708,04 € (4.143 kWh).

Cuarta. - El reclamante solicita la devolución de los importes cobrados indebidamente desde 2016/2017 y aporta las facturas emitidas, aunque considera que se le deberían devolver los importes facturados desde la fecha en la que se asignó erróneamente el contador al punto de suministro.

El artículo 1895 del Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil (en adelante, CC), en relación con las obligaciones y el cobro de lo indebido, establece que:

“Cuando se reciba alguna cosa que no había derecho a cobrar, y que por error ha sido indebidamente entregada, surge la obligación de restituirla”.

El artículo 1964.2 del CC, en relación con la prescripción de las acciones, establece que:

“Las acciones personales que no tengan plazo especial prescriben a los cinco años desde que pueda exigirse el cumplimiento de la obligación”.

El consumidor ejercita su acción para que le devuelvan el cobro indebido (art. 1895 CC) en 2024, siendo aplicable el plazo de prescripción de la acción de 5 años que establece el artículo 1964 CC. Por lo que los pagos realizados entre 2015 y 2019 se encuentran prescritos, al haber transcurrido dicho plazo legal, correspondiendo la devolución los pagos efectuados en los 5 años anteriores a la detección del cruce de contadores, es decir de 2019 a 2024, que las comercializadoras implicadas ya han procedido a abonar al reclamante.

Quinta. - En el periodo que reclama el consumidor, la comercializadora que le facturaba era [REDACTED], no [REDACTED] desconociendo la solicitud de arbitraje de falta de legitimación pasiva, al no poder reclamar a [REDACTED] unas facturas emitidas por otra comercializadora.



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante de devolución del importe de 1.626 € por cuanto ha transcurrido el plazo legal para el ejercicio de la acción de reclamación de los cobros indebidos realizados de 2017 a 2019 y, además, existe una falta de legitimación pasiva puesto que la parte reclamada no era la empresa que le facturó durante el periodo objeto de controversia.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Block]