

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00096.7/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 26/07/2023, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], propuesto por la Unión de Consumidores de Madrid (UCM).

[REDACTED], propuesto por la Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía (AGREMIA).

Recibida con fecha 4/01/2023 solicitud de arbitraje y dictada el 8/05/2023 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN DERECHO.

El Colegio Arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La reclamación objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, D^a [REDACTED] con la facturación por consumos estimados y con lecturas de 0 kWh relativa al suministro de gas y electricidad de su domicilio, emitida por la empresa reclamada, [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]). Razón por la cual, tras reclamar ante la propia comercializadora sin éxito, solicita arbitraje con el fin de que se revise esa facturación y se realicen los ajustes correspondientes, para lo que ofrece facilitar las lecturas reales necesarias.

Convocada la audiencia escrita el 10/07/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constandingo el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada ha presentado alegaciones en la fase de mediación del presente procedimiento exponiendo, por un lado, que se han facturado las lecturas y consumos objeto de controversia que le ha reportado [REDACTED] y [REDACTED] ("la distribuidora"), empresa que recuerda [REDACTED], es la competente en cuestiones de lectura y medida.

Dado que la parte reclamada no adjunta documentación justificativa de sus alegaciones, con fecha 22/05/2023 desde la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid se ha requerido a [REDACTED] la aportación de la facturación emitida desde la fecha de 25/06/2022 referida en su escrito, así como copia de los ATR reportados por la distribuidora.

Con fecha 24/07/2023 [REDACTED] si bien aporta al expediente copia de los ATR reportados por la distribuidora de los que deriva la facturación emitida a la reclamante, **no adjunta copia de esas facturas sino un documento WORD con una tabla resumen de los datos de las mismas y su relación con consumos facturados.**

Por otro lado, y por lo que se refiere al suministro de gas, la comercializadora reclamada informa asimismo que la facturación que tenía establecida la reclamante era de carácter mensual desde el 27/08/2022, y las fechas de toma y envío de las lecturas por parte de la distribuidora son reportadas bimestralmente.

Ante lo alegado por [REDACTED], la parte reclamante presenta nuevo escrito solicitando y manifestando literalmente, lo siguiente: "me aclaren, por favor, si es legal el emitir facturas sin lectura, pues las estoy devolviendo".

Comunidad de Madrid

En fase de audiencia, esta parte comparece por escrito y además de reiterar que no se vuelvan a emitir facturas sin lecturas o con lecturas estimadas, puntualiza que tiene contador inteligente, y actualiza asimismo su pretensión, en los siguientes términos:

- Anular por lecturas de 0 kWh, siguientes facturas:
 - o factura [REDACTED], de 08/11/2022, por 12,71 €
 - o factura [REDACTED], de 30/11/2022, de 24,82 €
 - o factura por importe de 12,52 €
 - o factura por 13,64 €: se constata que en el expediente consta factura [REDACTED], de fecha 26/05/2023, por ese importe, con lectura estimada tanto actual como anterior.
- Anular la factura [REDACTED], de fecha 08/11/2022, de 79,72 €, por duplicidad con factura por importe de 78,90 € del mismo periodo y pagada el 20/06/2022. A este respecto, cabe señalar que consta en el expediente factura [REDACTED], de fecha 09/06/2022, por ese importe.
- Con respecto a la factura de importe 108,87 € al exponer la reclamante, textualmente: “el mes de febrero ya lo pagué. Solicito remitan nuevamente factura correspondiente a fechas (14/03 a 13/04) y lecturas correspondientes. DEVUELVO RECIBO en espera de factura”. Cabe señalar que en el expediente la factura correspondiente a ese importe es la factura [REDACTED], de fecha 04/05/2023 donde figura como lectura actual “estimada”.
- Anular factura 27/03/2023, de 150,31 € con [REDACTED] por figurar lecturas estimadas.

Con respecto a lo manifestado por la reclamante, conviene destacar que esta parte ha aportado las siguientes:

- la primera, nº [REDACTED], de fecha 27/03/2023, por importe de 150,31 €, relativa al suministro de electricidad durante el periodo 08/02/2023 al 13/03/2023 donde se reflejan lecturas estimadas a fecha 13/03/2023 en los tres periodos de tarificación (punta, llano y valle).
- la segunda: factura de abono [REDACTED], de fecha 31/03/2023, por importe de -115,59 €, que rectifica la factura anterior, y en la que consta una devolución por consumo de electricidad de 110,05 € así como -5,5 de IVA.
- recibo bancario relativo al pago, con fecha 05/04/2023, del importe de 34,72 € correspondiente a la diferencia entre la factura rectificadora y el abono [REDACTED] referidos en los apartados anteriores.

La parte reclamada presenta alegaciones en fase de audiencia, por escrito, explicando las facturaciones efectuadas relativas a la pretensión objeto de controversia:

- Por lo que se refiere al punto de suministro del domicilio de la reclamante, ubicado en la calle [REDACTED]:
- Con respecto a la factura [REDACTED], relativa al periodo 17/03/2022 a 18/05/2022, de fecha 08/11/2022, por importe total de 95,32 €:
 - o rectifica la factura [REDACTED], de fecha 27/09/2022, de importe 95,32 €.
 - o Consta devuelta por la reclamante el 4/10/2022.
 - o Se compensó con un importe parcial, quedando así un importe pendiente de 79,72 €. Consta igualmente devolución bancaria el 15/11/2022.
- El 3/08/2022 la distribuidora emite la factura para el periodo del 24/06/2022 al 27/07/2022 con lectura telegestionada desde 8.742 kWh hasta lectura estimada de 8.742 kWh y un consumo de 0 kWh. A resultados de esa factura [REDACTED] emite:
 - o factura [REDACTED] de 27/09/2022, relativa al periodo 25/06/2022 al 27/07/2022, e importe de 12,71 €.
 - o Factura rectificativa [REDACTED], de importe 12,71 €, con consumo 0 kWh.
- La factura [REDACTED], de 30/11/2022, para el periodo 28/10/2022 al 18/11/2022 e importe de 24,82 € y con consumo 0 kWh, fue generada con anterioridad a la factura reportada por la distribuidora para dicho periodo. A este respecto, [REDACTED] especifica las acciones realizadas posteriormente:
 - o Emisión factura [REDACTED], de fecha 3/01/2023, relativa al periodo del 19/11/2022 al 21/12/2022 e importe de 155,77 €, con un consumo de 239 kWh.
 - o La factura recoge las emitidas por la distribuidora con siguientes datos:
 - para el periodo del 28/10/2022 al 27/11/2022 con lectura desde 9.160 kWh hasta 9.291 kWh, con un consumo de 131 kWh



Comunidad de Madrid

- para el periodo del 28/11/2022 al 21/12/2022 con lectura desde 9.291 kWh hasta 9.399 kWh, con un consumo de 108 kWh.

Concluye [REDACTED] indicando que con estas acciones, quedó regularizada la facturación de la reclamante con las lecturas reportadas por la compañía distribuidora con respecto al domicilio de la calle [REDACTED].

- Por lo que se refiere al punto de suministro del domicilio de la reclamante, ubicado en la calle [REDACTED].
- El 15/12/2022 la distribuidora emite la factura para el periodo del 13/11/2022 al 21/11/2022 con siguiente lectura:
 - Punta de: 7105 kWh hasta 7105 kWh
 - Llano de: 8528 kWh hasta 8528 kWh
 - Valle de: 2183 kWh hasta 2183 kWh
 - Consumo 0 kWh.

Consecuentemente, [REDACTED] emite factura [REDACTED], de 16/01/2023, para el periodo del 14/11/2022 al 13/12/2022, e importe de 12,53 € con consumo 0 kWh. A este respecto, la comercializadora reclamada advierte nuevamente que esa factura "fue generada con anterioridad a la factura reportada por distribuidora para dicho periodo."

- Posteriormente, el 19/01/2023, la distribuidora emite la correspondiente factura, para el periodo 22/11/2022 al 11/01/2023, con la siguiente lectura:
 - Punta desde 7.105 kWh hasta 7.127 kWh
 - Llano desde 8.528 kWh hasta 8.546 kWh
 - Valle desde 2.183 kWh hasta 2.240 kWh
 - Consumo 97 kWh.

- Con respecto a la factura [REDACTED], de 16/05/2022, para el periodo 8/02/2023 al 13/03/2023, e importe de 34,71 € informa [REDACTED] que, debido a una incidencia administrativa, se informó por error que la reclamante tenía dicha factura como pendiente cuando no presenta deuda.

- El 16/05/2023 se emite factura rectificativa [REDACTED], para el periodo del 14/03/2023 al 13/04/2023, e importe de 108,87 € que consta pagada por la reclamante.

Con respecto a esta última factura [REDACTED] informa que se emitió factura de ajuste [REDACTED] e importe de - 27,55 €.

Consta en el expediente, aportado por la reclamante, este abono, en el que figura que complementa/rectifica la factura [REDACTED] de 16.05.2023

- El 26/05/2023 se emite la factura [REDACTED] para el periodo del 14/04/2023 al 16/05/2023 e importe de 13,64 € con consumo 0 kWh, aunque advierte [REDACTED] que fue generada con consumo por "una incidencia administrativa". Por consiguiente, se emite [REDACTED], de 26/06/2023, para el periodo del 17/05/2023 al 16/06/2023 e importe de 9,66 €, con consumo 8 kWh y lectura desde el 16 de marzo de 2023 al 5 de junio de 2023.

Tras esta exposición, [REDACTED] indica que las facturas pendientes de pago por parte de la reclamante son:

- Con respecto al suministro de la calle [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]

Importe total pendiente de pago: 222,58 €

- Por lo que concierne al suministro de la calle [REDACTED]
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]

Importe total pendiente de pago: 23,30 €

Se pone de manifiesto que consta en el expediente escrito dos requerimientos de pago remitidos por [REDACTED] a la reclamante con fechas 10/03/2023 y 27/04/2023, relativos a las siguientes facturas.

- factura [REDACTED], 16/01/2023, de 12,53 €
- factura [REDACTED], de 30/11/2022, de 24,82 €
- factura [REDACTED], de 08/11/2022, por 12,71 €
- Resto por cuantía de 79,72 € correspondiente a la factura [REDACTED], de fecha 08/11/2022, por importe total de 95,32 €
- factura [REDACTED], de 30/09/2022, por importe de 73,74 €



Comunidad de Madrid

Con respecto a esta última factura, cabe señalar que consta aportada al expediente factura [REDACTED], de 1/11/2022, por importe de -73,74 € donde figura la siguiente información: "rectifica por diferencias de cálculo factura [REDACTED], de 30/09."

Ante lo manifestado por [REDACTED] la parte reclamante presenta nuevo escrito del que interesa destacar las alegaciones siguientes:

- En primer lugar, que no siempre coinciden las fechas ni lecturas que emiten en factura con las facilitadas por [REDACTED], dado que ella misma se encarga de contrastarlas.

Cabe constatar que la veracidad de este argumento se deduce de las propias alegaciones de [REDACTED] con respecto a las siguientes facturas:

- o factura [REDACTED], de 26/06/2023, para el periodo del 17/05/2023 al 16/06/2023 e importe de 9,66 €, con consumo 8 kWh y lectura desde el 16 de marzo de 2023 al 5 de junio de 2023.
- o factura [REDACTED], de fecha 3/01/2023, relativa al periodo del 19/11/2022 al 21/12/2022 e importe de 155,77 €, con un consumo de 239 kWh.

Esta factura recoge las emitidas por la distribuidora con siguientes datos:

- para el periodo del 28/10/2022 al 27/11/2022 con lectura desde 9.160 kWh hasta 9.291 kWh, con un consumo de 131 kWh
- para el periodo del 28/11/2022 al 21/12/2022 con lectura desde 9.291 kWh hasta 9.399 kWh, con un consumo de 108 kWh.

- Con respecto a las facturas cuyo pago reclama [REDACTED]:
 - o Relativas al domicilio de [REDACTED]:
 - importe de 79,72 €, resto de la factura [REDACTED]: la reclamante alega que en diversos correos ha indicado que ese importe se abonó el 20/06/2022, en factura [REDACTED] emitida el 09/06/2022, por periodo 17/03/2022 a 26/05/2022 por importe de 78,90 €.
 - factura [REDACTED], con lectura 0 kWh, se abonó el 12/09/2022, en factura [REDACTED] por periodo 23/06/2022 a 17/08/2022, por importe de 44,60 €.
 - Facturas: [REDACTED] y [REDACTED]: según la reclamante, en la web esas facturas se sustituyeron por las [REDACTED] y [REDACTED], cuyo pago ya ha justificado.
 - Factura [REDACTED], por importe de 31,86 €: alega la reclamante que está pendiente de cobro con fecha de cargo 11/07/2023.

Cabe constatar que con respecto a la factura [REDACTED] la reclamante ya solicitó, en alegaciones previas, su anulación por constar lectura 0.

- o Relativas al domicilio [REDACTED]:
 - factura [REDACTED]: entiende la reclamante que al ser emitida con incidencia administrativa y con lectura cero, no corresponde reclamarla.
 - Factura [REDACTED], correspondiente a 17/05/2023 a 16/06/2023 por importe de 9,66 €, la reclamante confirma que aún está pendiente de cobro.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, EN DERECHO.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de D^a [REDACTED] por cuanto de la relación de facturas alegadas por ambas partes se constata lo siguiente:

- Factura [REDACTED]:
 - o Según la reclamante, en la web esa factura se sustituyó por las [REDACTED] y [REDACTED], cuyo pago ya ha justificado.
 - o En el expediente consta abono [REDACTED], de 1/11/2022, por importe de -73,74 € donde figura la siguiente información: "rectifica por diferencias de cálculo factura [REDACTED], de 30/09". Por lo que no procede su reclamación.
- Factura [REDACTED]: [REDACTED] emite factura [REDACTED], de 26/06/2023, para el periodo del 17/05/2023 al 16/06/2023 e importe de 9,66 €, con consumo 8 kWh y lectura desde el 16 de marzo de 2023 al 5 de junio de 2023, lectura que abarca la de la factura [REDACTED], emitida por incidencia administrativa con lectura 0, por lo que no procede su reclamación.



Comunidad de Madrid

- Factura [REDACTED]: la propia comercializadora admite que fue generada con anterioridad a la factura reportada por la distribuidora para dicho periodo y sustituida por factura [REDACTED], de fecha 3/01/2023 tras reporte lecturas de distribuidora, por lo que no procede su reclamación.
- Factura [REDACTED]: Según la reclamante, en la web esa factura se sustituyó por las [REDACTED] y [REDACTED], cuyo pago ya ha justificado.
- Factura [REDACTED], por importe total de 95,32 €: la reclamante alega que en diversos correos ha indicado que el importe de esa factura se abonó el 20/06/2022, en factura [REDACTED] emitida el 09/06/2022, por periodo 17/03/2022 a 26/05/2022 de 78,90 €. No obstante, según la reclamada, la factura [REDACTED] es de fecha 08/11/2022, y rectifica la factura [REDACTED], de fecha 27/09/2022, de importe 95,32 € advirtiendo que fue compensada por un "importe parcial" que no acredita, quedando un saldo deudor de 79,72 €. A este respecto, se comprueba que en la captura de pantalla aportada por la reclamante relativa a la consulta de pagos cargados en su cuenta constan dos apuntes, el primero de 7/11/2022, de -95,32 € y el segundo de 8/11/2022, por importe de 95,32 € en el que se indica, "pagada parcialmente". A la vista de estos apuntes y dado que la reclamada no ha justificado documentalmente la compensación del importe parcial aludido, no procede su reclamación.
- Factura [REDACTED]: de acuerdo con la reclamante, se abonó el 12/09/2022, en factura [REDACTED] por periodo 23/06/2022 a 17/08/2022, por importe de 44,60 €. Esta afirmación contrasta con lo alegado por la parte reclamada pues ésta indica que tras la emisión por la distribuidora el 3/08/2022 de factura para el periodo del 24/06/2022 al 27/07/2022 con lectura telegestionada y consumo de 0 kWh. [REDACTED] emitió factura [REDACTED], de 27/09/2022, relativa al periodo 25/06/2022 al 27/07/2022, e importe de 12,71 € así como factura rectificativa [REDACTED], de importe 12,71 €, con consumo 0 kWh. Dado que en la copia de la consulta de de pagos cargados en la cuenta de la reclamante no figura el pago de la cuantía de 44,60 € pero sí un importe de 12,71 €, pendiente de pago, la reclamante deberá abonarlo.

Asimismo, deberá abonar las facturas siguientes reclamadas por [REDACTED] que ella misma confirma que están pendientes de cobro:

- Factura [REDACTED], por importe de 31,86 €.
- Factura [REDACTED], correspondiente a 17/05/2023 a 16/06/2023 por importe de 9,66 €.

Consecuentemente, el saldo a pagar por la reclamante asciende a la cantidad de 54,23 € correspondiente a la suma de los importes de las facturas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED].

Por lo que se refiere a la pretensión de esta parte de que [REDACTED] emita las facturas con la corrección debida, este Colegio arbitral recuerda a esa empresa la encomienda de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en su Acuerdo de 22 de diciembre de 2021 en el que se contesta a consultas relativas a la ausencia o los retrasos de facturación por parte de las empresas distribuidoras o las comercializadoras, donde ese organismo expone lo siguiente: "A estos efectos, el objetivo del precepto establecido en el artículo 96 del Real Decreto 1955/2000 es la protección del consumidor ante los supuestos de errores en la facturación cuando estos le supongan una facturación inferior a la debida. En este sentido, teniendo en cuenta que el consumidor puede no ser conocedor del derecho que le otorga la normativa, el comercializador como responsable de la facturación al consumidor final debería adoptar de manera proactiva las medidas necesarias para dar la difusión necesaria a lo previsto en dicho artículo". Advirtiendo igualmente a las comercializadoras lo siguiente: "**Adicionalmente, sería conveniente que, cuando se solucione el problema que les impide facturar con normalidad, los comercializadores no pasen al cobro ninguna cantidad sin avisar previamente a los clientes tomando las medidas oportunas para cerciorarse de la recepción de este aviso previo y de la comprensión del cliente del aviso**".

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

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 26 de julio de 2023
PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL