

# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14906.1/2023

**RECLAMANTE:** D./D<sup>a</sup> [REDACTED]  
NIF [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]  
CIF [REDACTED]

En Madrid, a 07 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [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<sup>a</sup> [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 escrito de reclamación en los siguientes términos:  
"Tras meses de reclamaciones, (septiembre 22 a junio 23) por finalización de contrato con tarifa plana, insistimos en la renovación del contrato que finalizaba en octubre y tras no conseguir respuesta ninguna, solicitamos que nos emitieran las facturas correspondientes mes a mes. Tras muchas llamadas y reclamaciones no conseguimos resultado ni solución a los problemas, ya que nadie sabe decirnos por qué no se están emitiendo las facturas correspondientes. A día de hoy 15 de junio de 2023, nos comunican nueva cuota de tarifa plana y varias facturas a pagar de 20 de junio de 2023 de cifras disparatadas.

SOLICITAMOS se nos emitan las facturas de los meses atrasados al importe pactado con la compañía, ya que nadie nos ha comunicado una variación alguna".

En escrito de 19 de septiembre de 2023, la consumidora manifiesta en respuesta a la contestación de [REDACTED] Que han realizado el pago de la factura del 16 de mayo de 2023 del ajuste de contrato (569,15 €). Pero le reclaman cuatro facturas por un total de 1552,11 € con la misma fecha, supuestamente por el consumo real de gas y electricidad. En el contrato dice a su vencimiento, el contrato se prorroga por periodos anuales con al menos 15 días de antelación, sin denuncia". Sin embargo, lo que nos reclaman es lo consumido, no es nuevo importe de la prórroga del contrato.

SOLICITA que [REDACTED] pase las facturas con el nuevo importe de cuota fija mensual desde noviembre de 2022, porque la última factura pagada es de 31 de octubre de 2022.

## Comunidad de Madrid

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

En escrito de 10.08.23, la reclamada manifiesta que:

La consumidora "tiene una facturación con un plan de cuotas fijas anual. Este plan implica por parte del cliente el abono de unas cuotas fijas mensuales establecidas previamente y una vez finalizado el año, la emisión de una factura de regularización que puede ser a pagar o devolver dependiendo del importe de las cuotas satisfechas mensualmente y el consumo realizado. Identificamos una incidencia puntual en el sistema, ajena a nuestra voluntad, respecto a la emisión de las cuotas. Con fecha 16.05.2023 la facturación quedó regularizada. Lamentamos las molestias ocasionadas. Constan pendientes de pago facturas por importe total de 1.552,11 €".

En las alegaciones presentadas el 13.06.24, la reclamada manifiesta que:

El contrato de suministro de electricidad estuvo vigente durante el periodo 04.11.2021 - 23.11.2023.

El contrato de suministro de gas estuvo vigente durante el periodo 31.10.2021 - 21.11.2023.

El contrato de servicios de mantenimiento estuvo vigente durante el periodo 31.10.2021 - 21.11.2023.

██████████ comprueba que, la reclamante tenía suscrito un Plan de Cuotas Fijas (PCF) para el periodo 30.11.2021 - 31.10.2022 por un importe de 115,45 € mensuales. Es preceptivo para esta parte señalar que, el PCF es una forma de facturar mediante la que se emiten 12 facturas mensuales de idéntico importe y una factura final de regularización, una vez se haya emitido la última cuota del plan. La factura de regularización final de un Plan de Cuotas Fijas (PCF) especifica el consumo de los doce meses anteriores y se resta el importe cobrado en las cuotas.

██████████ comprueba que se produjo una incidencia puntual en el sistema, ajena a nuestra voluntad, respecto a la emisión de las cuotas.

Tras haber solucionado la incidencia, en fecha 16.05.2023 ██████████ procedió a emitir factura de regularización correspondiente al plan de cuotas detallado anteriormente (██████████). Que ██████████, como empresa comercializadora, factura a sus clientes conforme a las lecturas y consumos remitidos por las empresas distribuidoras.

A cada periodo facturado se le aplican los consumos reales y el resto de los peajes repercutidos por parte de la empresa distribuidora y se descuenta el importe total de las cuotas emitidas.

La reclamante no mantiene relación contractual con esta mercantil y constan pendientes de pago 1.234,69 € correspondientes a las facturas ██████████, ██████████ y ██████████ objeto de controversia en este expediente.

TotalEnergies en aras a alcanzar un acuerdo con la parte reclamante, a fin de facilitarle el pago de la actual deuda, le ofrece activar un plan de pagos de 12 cuotas.

TotalEnergies solicita al órgano arbitral que resuelva sobre la obligación del reclamante de abonar el importe pendiente de 1.234,69 €, correspondiente a las facturas ██████████, ██████████ y

██████████ por tratarse de una deuda legítima correspondiente a los consumos efectuados en cada momento y facturado conforme a la lectura real de contador facilitada por parte de la empresa distribuidora.

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

1º) Se presenta el contrato Fórmula gas + luz, de 18.06.2020, con facturación bimensual o mensual con maxímetro.

Suministro de electricidad: potencia 3,503627 €/kw mes y precio consumo electricidad: 0,118502 €/kwh, con 2% de descuento sobre el consumo aplicado en cada período de facturación.

## Comunidad de Madrid

Suministro de gas natural: precio disponibilidad: 8.35 €/mes, precio consumo gas: 0,04467848 €/kwh, descuento 20% sobre precio disponibilidad en cada período de facturación.

Servicio [REDACTED] 128,83 €/año, con descuento 50% durante 12 primeros meses.

2º) Se presentan las siguientes facturas:

- Factura [REDACTED], de 16.05.23, por importe de 569,15 €. Factura de regularización anual.
- Factura [REDACTED] de 16.05.23, por importe de 611,60 €. El suministro de gas cubre el período de 17.11.22 a 18.01.23, con consumo de 2.557 kwh, que se cobran respectivamente a precio 0,23102856 y 0,13186833 €/kwh. El importe total es de 583,62 €. El Servicio [REDACTED] va del 23.11.22 al 18.01.23, y su importe es de 27,98 €.
- Factura [REDACTED] de 16.05.23, por importe de 108,41 €, con suministro de electricidad del período 6.12.22 a 5.02.23. Consumo de 241 kwh facturados a precios de 0,302519 y 0,292186 €/kwh. La comercializadora reclama el pago de esta factura.
- Factura [REDACTED] y [REDACTED] de 16.05.23, por importe de 640,56 €. El período de facturación de electricidad es de 5.02.23 a 5.04.23, por importe de 103,23 €. Se factura por consumo a precios de: 226 kwh a 0,292186 €/kwh y 22 kwh a precio 0,230737 €/kwh. El período de facturación del servicio [REDACTED] es del 19.01.23 a 16.03.23, por importe de 27,98 €. El suministro de gas se factura del 19.01.23 a 16.03.23, y se facturan 3.386 kwh a precio 0,13186833 €/kwh. El importe total es de 509,29 €. La comercializadora reclama el pago de esta factura.
- Factura de 9.06.23, por importe de 191,60 €. Para el suministro de luz se factura el período del 5.04.23 al 7.06.23, con 250 kwh consumidos, a precio 0,230737 €/kwh. El importe es de 91,89 €. El período de facturación del servicio [REDACTED] es del 17.03.23 a 16.05.23, por importe de 27,98 €. El suministro de gas cubre el período del 17.03.23 a 18.05.23 con 363 kwh facturados a precios de 0,13186833 y 0,08254939 €/kwh. El importe es de 71,73 €.

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:**

PRIMERA:

La consumidora solicitaba en su escrito que le fueran pasadas al cobro de nuevo las cuotas fijas pactadas. Al haber concluido la relación contractual con la reclamada, esta solicitud ha dejado de tener sentido. Sólo cabe pronunciarse sobre la existencia o no de la deuda pendiente, y para ello es preciso analizar las facturas.

La consumidora solicita pagar conforme a las cuotas fijas, y no conforme al consumo

## Comunidad de Madrid

realizado. Revisado el contrato, no figura en él una cuota fija, sino pago por consumos. La reclamada manifiesta en sus alegaciones que la cuota fija era una cantidad que se abonaba mensualmente y que al finalizar el año se regularizaba conforme al consumo real. No se trata por lo tanto de una cuota fija, con un máximo de consumo anual que sirva para contener el gasto del suministro, sino que, con la regularización sobre el consumo real, las cuotas fijas son meras entregas a cuenta de la factura final.

A ello se debe la factura [REDACTED], de 16.05.23, por importe de 569,15 €, que es la factura de regularización anual, que fue abonada por la consumidora.

Por lo tanto, que después se emitieran las facturas por el consumo real de cada período en lugar de por las cuotas fijas, es indiferente, porque el coste total es el mismo. Por lo tanto, las cuatro facturas cuyo pago reconviene la comercializadora deben ser abonadas por la consumidora, porque el suministro se llevó a cabo, y tal como dispone el art. 81.1.f LSH, y art. 46.2.d LSE, las comercializadoras de gas y electricidad tienen derecho a “facturar y cobrar los suministros realizados”.

Esto implica por un lado, que el Colegio Arbitral DEBE DESESTIMAR la pretensión de la consumidora, y que DEBE ESTIMAR LA RECONVENCIÓN EXPRESA de la comercializadora.

La consumidora ha de abonar los importes reclamados por las facturas [REDACTED] y [REDACTED], que la comercializadora cifra en 1.234,69 €. Tal como propone la comercializadora, se fracciona dicho importe en doce mensualidades, de tal modo que la consumidora ha de abonar cada mes 102,89 €, comenzando el primer pago en los 30 días siguientes a la notificación del presente Laudo arbitral. El último plazo será de 102,90 € para alcanzar la cantidad total adeudada. La comercializadora debe indicar a la consumidora la cuenta bancaria donde efectuar el ingreso o el modo de llevar a cabo los pagos mensuales.

### DECISIÓN ARBITRAL:

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

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, de ser facturada conforme a las cuotas fijas pactadas, porque dichas cuotas sirven únicamente de adelanto del pago final anual de los suministros y consumos realizados.

La **ESTIMACIÓN DE LA RECONVENCIÓN DE LA EMPRESA**, que tiene derecho a facturar los suministros de electricidad y gas hasta la finalización del contrato, por lo que la consumidora debe abonar a la comercializadora la cantidad de **1.234,69 €**. Tal como propone la comercializadora, se fracciona dicho importe en doce mensualidades, de tal modo que la consumidora ha de abonar cada mes 102,89 €, comenzando el primer pago en los **TREINTA DÍAS** siguientes desde la notificación del presente Laudo arbitral. El último plazo será de 102,90 € para alcanzar la cantidad total adeudada.

La comercializadora debe indicar a la consumidora la cuenta bancaria donde efectuar el ingreso o el modo de llevar a cabo los pagos mensuales.

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.



## Comunidad de Madrid

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, 07 de octubre de 2024  
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]