



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16353.7/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 04 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a M^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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En escrito inicial de reclamación, señala el consumidor que:

“Siendo usuario en la vivienda con numero CUPS: XXX, en el mes de octubre se me cobra por banco una factura solamente de luz de cantidad 246,02 €, que abarca el periodo del 13 de agosto al 4 de octubre (52 días). Ante mi sorpresa intento ponerme en distintas llamadas telefónicas en contacto con ellos, y lo único que saco en claro es que es una estimación de consumo ya que no disponen de lectura real, una estimación cuanto menos sorprendente, ya que la mayor factura hasta esa fecha fueron los 80,04 € de la factura del 4 de julio al 6 de agosto, donde sí puede tener sentido el consumo por el aire acondicionado, pero las anteriores no llegaron a los 50 € como se puede comprobar en mi historial de facturas con dicha empresa. Pero es aún más curioso el hecho de que el mes de agosto estuve fuera de ese domicilio prácticamente entero y en septiembre no se hizo uso de aire acondicionado más que de manera residual. No entiendo en que se basan para hacer una estimación de consumo de tal calibre, pero igualmente me comunican que para solucionarlo he de pasar la lectura real de los contadores, cosa que hago el 24 de octubre, después de tener que ir a por las llaves del cuarto de luces de mi comunidad y apuntar todos los consumos que me pidieron del aparato lector, (tengo que llamar dos veces para dar dichos datos ya que en la primera llamada no habían dejado grabado dichos datos). En teoría según su servicio de atención al cliente en el siguiente ciclo de facturación se recalcularía el importe para devolverme la parte proporcional. Pero lo más sorprendente es que en esta última factura que acabo de recibir del 4 del 10 al 25 del 10, es decir, de 15 días porque van facturando según les viene en gana, a veces cada dos meses, a veces a la semana, a veces cada 15 días, el importe vuelve a ser de 89,06 €, y tras llamada telefónica me dicen que vuelve a ser estimada la lectura. Me han hecho ir a leer las lecturas de contador de mi comunidad, me han dicho que me lo devolverían en la siguiente factura,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

han desestimado la reclamación con nº [REDACTED] que puse con el siguiente argumento: "De acuerdo a la documentación disponible y tras el análisis que hemos realizado, te comunicamos que la factura referida se ha realizado en base a estimación facilitada por tu distribuidor al no disponer de una lectura real, de acuerdo con la regulación actual vigente. Esta será regularizada en el siguiente periodo de facturación, cuando se disponga de una lectura real proporcionada por la distribuidora."

SOLICITA: que le sea devuelta toda la cantidad económica que se devengue, así como los posibles intereses que la tardanza en dicha devolución hubiera lugar a reclamar.

2º) En alegaciones presentadas el 18.01. 24, el consumidor añade que:

"Que cuando emiten la factura rectificadora, (14 diciembre) a la que hacen alusión y que comprende el periodo hasta el 4 de octubre, yo ya he solicitado el cambio de compañía hace semanas ante la inoperancia y falta de soluciones durante meses de la compañía. Quisiera añadir, que ya hubo una carta amenazante después de abandonar la compañía para cobrar una factura de gas pendiente que pagué, y que volvía a estar basada en una lectura estimada para mi sorpresa, (documentación que también presenté hace días ante el mismo órgano de Consumo y que obra en su poder entre la documentación del expediente), y que después se rectificó dicha factura por una de lectura real , por lo que, me gustaría recordar que como me dijeron mediante correo electrónico desde la compañía, y que han de hacerme la **devolución por importe de 61,05** que tienen pendiente conmigo de la diferencia entre ambas facturas.

3º) En escrito posterior (de 27.02.24) señala el consumidor que:

"Mi reclamación es sobre las últimas facturas posteriores a esa regularización, (documentos anexos "factura 1" y "factura 2"), con lecturas estimadas de nuevo desde el 4 de octubre hasta finales de noviembre, momento en que cambio de compañía ante la falta de respuesta por parte de la empresa denunciada [REDACTED]

4º) En su último escrito de 7.10.24, manifiesta el consumidor, que:

"1. La empresa sigue haciendo caso omiso en su respuesta al fondo de mi reclamación, que se basa como he ido dejando claro en todos mis escritos anteriores, en las lecturas estimadas de las facturas que me pasaron a cobro,

2. Que en dicho escrito siguen reclamando facturas con lectura estimada, (nº factura [REDACTED] de 89,06, sobre la cual afirman haber hecho una regularización), cuando desde el principio les he solicitado las facturas reales para saber exactamente los importes reales adeudados en caso de que fuera así".

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

1º) En alegaciones de 22.02.24, (en las que reitera y amplía las alegaciones del 29.12.223) la reclamada manifiesta que:

"Es necesario precisar que [REDACTED] como comercializadora, realiza la facturación según los datos aportados por la compañía distribuidora tal y como establece la normativa vigente en la materia, en particular, el artículo 95 del Real Decreto 1955/2000, que señala que la realización de las lecturas es responsabilidad de la empresa Distribuidora. En cumplimiento de esta normativa, con el fin de poder resolver su reclamación, se solicitó a su compañía distribuidora [REDACTED], confirmación sobre la facturación realizada, teniendo la siguiente respuesta: "Atendiendo a tu solicitud, te informamos que para el suministro [REDACTED] hemos procedido a regularizar lecturas estimadas generando nueva factura regularizadora [REDACTED]. Información próximamente disponible en SCTD."

Dado que Endesa, como comercializadora, factura según las lecturas repercutidas por distribuidora, se realizó la factura regularizadora [REDACTED] por importe de - **231,07 €**, la cual adjuntamos a este escrito. De conformidad con lo anterior,



Comunidad de Madrid

comprobamos que, en la factura negativa [REDACTED] para el periodo del 05/11/2023 al 30/11/2023, se factura con lectura real para el día 30/11/2023 de 9.519 (Punta), 6.803 (Llano) y 1.666 (Valle), conforme a la lectura reportada por la compañía distribuidora.

También en esta factura se realiza un ajuste de – 1.153 kWh (333 + 277 + 543), para regularizar el consumo facturado en los anteriores periodos.

Conforme a lo anterior, les informamos que, el importe de la factura indicada de – 231,07 €, se ha utilizado para abonar parte de la factura pendiente [REDACTED] por importe de 246,02, quedando un importe pendiente de 14,95 €.

De igual forma, les indicamos que, según los datos obrantes en nuestros sistemas, el Sr. [REDACTED], tiene a día de hoy, las facturas [REDACTED] por importe pendiente de **14,95 €**, factura [REDACTED] por importe de **89,06 €** y la factura [REDACTED] por importe de **35,86 €**, pendiente de cobro.

2º) En alegaciones presentadas el 25.09.24, la reclamada manifiesta que: se ha procedido a la refacturación que a continuación se detalla, según las lecturas aportadas por distribuidora:

PERIODO	SUSTITUIDA	IMPORTE	SUSTITUYENTE	IMPORTE
del 26/10/2023 al 27/11/2023	[REDACTED]	104,22 €	[REDACTED]	43,17 €

Tras la refacturación realizada, se generó un saldo a favor del cliente por importe de 61,05 €, que, se utilizó para compensar parte de la factura [REDACTED] de 89,06 € del contrato nº [REDACTED], quedando pendiente de pago 28,01 €.

Según los datos obrantes en nuestros sistemas, el Sr. [REDACTED] mantiene una deuda con [REDACTED] de **78,82 €**, correspondiente a las facturas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED]

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

1º. Se aportan las siguientes facturas:

ELECTRICIDAD					
Factura	Fecha emisión	Período	Lecturas	Consumo	Importe
[REDACTED]	12.04.23	20.03.23 a 4.04.23 (15 días)	9.196 a 9.197 6.461 a 6.461 1.268 a 1.268	0,793 kwh	5,66
[REDACTED]	9.05.23	4.04.23 a 3.05.23	9.197 a 9.207 6.461 a 6.470 1.268 a 1.278	28,93 2 kwh	16,83
[REDACTED]	9.06.23	3.05.23 a 4.06.23 (32 días)	9.207 a 9.217 6.470 a 6.473 1.278 a 1.282	17,63 kwh	15,50
[REDACTED]	10.07.23	4.06.23 a 4.07.23 (30 días)	9.217 a 9.280 6.473 a 6.523 1.282 a 1.343	173,3 90	48,18
[REDACTED]	11.08.23	4.07.23 a 6.08.23	9.280 a 9.380 6.523 a 6.638	316,7 55	80,04



Comunidad de Madrid

		(33 días)	1.343 a 1.445	kwh	
	13.09.23	6.08.23 a 13.08.23 (7 días)	9.380 a 9.391 6.638 a 6.650 1.445 a 1.458	36 kwh	10,30
	18.10.23	13.08.23 a 4.10.23 (52 días)	9.391 a 9.683 6.650 a 6.926 1.458 a 1.948 (final estim)	1.058 kwh	246,02
	17.11.23	4.10 a 25.10 (21 días)	9.693 a 9.799 6.926 a 7.032 1.948 a 2.104 (inic y fin estimadas)	379,1 84	89,06
	23.11.23	25.10.23 a 5.11.23 (11 días)	9.799 a 9.852 7.032 a 7.080 2.104 a 2.209 (inic y fin estimadas)	204,8 16	35,86
	14.12.23	5.11.23 a 30.11.23	9.852 a 9.519 7.080 a 6.803 2.209 a 1.666	-1153 kwh	-231,07
GAS					
	4.12.23	26.10.23 a 27.11.23	882 a 949 m ³ (real)	816 kwh	104,22
	28.12.23	26.10.23 a 27.11.23	882 a 905 m ³ (real)	280 kwh	43,17

2º. Comunicado de 18.12.23 requiriendo pago de factura de 4.12.23 por importe de 104,22 €. Se presenta recibo de pago bancario de fecha 3.01.24.

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:

El consumidor reclama en relación con facturas de electricidad y de gas en las que se le factura conforme a consumos estimados, muy superiores a sus consumos reales habituales.

El consumidor solicita que se le aclare el consumo real, y se le tarifique conforme a éste. Cuando inicia la reclamación, la distribuidora no ha rectificado los consumos conforme a las lecturas reales, por lo que la rectificación de las facturas se produce una vez iniciado el expediente.

Dada la información aportada, y las distintas facturas podemos analizar la sucesión de facturas en el suministro de gas y de electricidad:



Comunidad de Madrid

1º En el suministro de electricidad, las lecturas estimadas se producen en tres facturas:

- La factura [REDACTED] que tiene lectura inicial real y final estimada, en la que se imputan 1.058 kwh de consumo.
- La factura [REDACTED] con ambas lecturas estimadas, y consumo de 379,18 kwh.
- La factura [REDACTED] con lecturas inicial y final estimadas, en la que se imputa un consumo de 204,816 kwh.

El consumo estimado total es de $1.058 + 379,18 + 204,816 = 1.641,996$ kwh.

La distribuidora corrige la lectura con consumos reales, en diciembre de 2023, restituyendo al consumidor el importe de 1.153 kwh, lo que implica que el consumo real del consumidor desde 18.10.23 al 30.11.23 es de 488,996 kwh.

Con la regularización efectuada mediante la factura [REDACTED] emitida el 14.12.23, la lectura real llega respectivamente en punta a 9.519, llano a 6.803 y valle 1.666.

Realicemos la comprobación para conocer la diferencia en kwh entre la lectura final a 30.11.23 y la que era real a 13.08.23:

Lectura final	Lectura inicial	Diferencia
9.519	9.391	128
6.803	6.650	153
1.666	1.458	208
TOTAL		489

La diferencia entre las lecturas inicial (real) y final (de la factura rectificada) muestra un consumo de 489 kwh en el período del 13.08 a 30.11.23.

Con la devolución de los 1.153 kwh cobrados de más, la comercializadora ha restablecido la situación, considerando un consumo de 488,996 kwh, es decir, los 489 kwh que salen de diferencia en la suma de los tres contadores.

Veamos ahora los importes de las facturas:

El consumidor reclamaba porque la factura [REDACTED] de 89,06 euros no había sido corregida y se le exigía el pago de los consumos estimados. En realidad, dada la devolución que se efectúa en la factura [REDACTED] hay que sumar las tres facturas con consumos estimados y restar la devolución de los cobrados de más, para obtener la cantidad que el consumidor debe abonar:

Factura	Lecturas	Consumo	Importe	Suma
[REDACTED]	9.391 a 9.683	1.058 kwh	246,02	
[REDACTED]	6.650 a 6.926			
[REDACTED]	1.458 a 1.948 (final estim)			



Comunidad de Madrid

	9.693 a 9.799	379,184	89,06	
	6.926 a 7.032			
	1.948 a 2.104			
	(inic y fin estimadas)			
	9.799 a 9.852	204,816	35,86	370,94
	7.032 a 7.080			
	2.104 a 2.209			
	(inic y fin estimadas)			
	9.852 a 9.519	-1153	-231,07	-231,07
	7.080 a 6.803	kwh		
	2.209 a 1.666			
DIFERENCIA				139,87

Como resultado de las correcciones y al estar impagadas las facturas, el consumidor adeudaría por este contrato de suministro eléctrico la cantidad de 139,87 €.

2º En el contrato de suministro de gas, se ha emitido una factura que ha sido abonada por el consumidor y con posterioridad se ha emitido la rectificación, que no ha sido devuelta al consumidor:

Factura	Lectura	Consumo	Importe
	882 a 949 m³ (real)	816 kwh	104,22
	882 a 905 m³ (real)	280 kwh	43,17
DIFERENCIA		536	61,05

En este caso, la comercializadora debe restituir al consumidor la cantidad de 61,05 €.

SEGUNDA:

Efectuada la revisión de las facturas y de sus correcciones, se procede a determinar la compensación parcial (art. 1195 CC) entre los créditos de cada parte, de tal modo que la deuda del consumidor queda reducida a $139,87 - 61,05 =$ **78,82 €**.

La comercializadora tiene derecho a cobrar los suministros realizados (tal como dispone el art. 81.1.f LSH), por lo que el consumidor debe abonar la cantidad de 78,82 € a la



Comunidad de Madrid

comercializadora.

Estos cálculos realizados por el Colegio para comprobar las correcciones de consumo efectuadas por la distribuidora y facturadas por la comercializadora, implican en definitiva:

1º Que se eleva a LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL la devolución de los 61,05 € al consumidor procedentes de la corrección de la factura de suministro de gas PM2309N0039942. Si bien, dicha cuantía debe compensarse con la deuda pendiente.

2º Que se ESTIMA LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR de abonar única y exclusivamente el consumo real, dado que con las correcciones de la distribuidora se le ha devuelto todo el consumo facturado de más por las lecturas estimadas (1.153 kwh en el contrato de electricidad y 536 en el contrato de gas).

3º Que se ESTIMA LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA, dado que el consumidor ha de abonar la cantidad de **78,82 €**, pendientes del suministro eléctrico.

DECISIÓN ARBITRAL:

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

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad:

1º Que se eleva a **LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL** la devolución de los 61,05 € al consumidor procedentes de la corrección de la factura de suministro de gas PM2309N0039942. Si bien, dicha cuantía debe compensarse con la deuda pendiente.

2º Que se **ESTIMA LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR** de abonar única y exclusivamente el consumo real, dado que con las correcciones de la distribuidora se le ha devuelto todo el consumo facturado de más por las lecturas estimadas (1.153 kwh en el contrato de electricidad y 536 en el contrato de gas).

3º Que se **ESTIMA LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA**, dado que el consumidor ha de abonar la cantidad de **78,82 €**, pendientes del suministro eléctrico.

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. Debe hacer constar en la transferencia bancaria o en el medio de pago elegido, sus datos personales, y el número del presente Laudo arbitral.

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



Comunidad de Madrid

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, 04 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.:

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

[Redacted signature]

Fdo.:

[Redacted signature]

Fdo.:

[Redacted signature]