



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01531.0/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 21 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] o público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, a finales de julio firmó un contrato de suministro de electricidad con [REDACTED]. En ese momento, vino un señor y se llevó el contador que teníamos en la vivienda para cambiarlo por una de la compañía. Cuando yo llamé a la compañía varios días después me dijeron que el contador estaba ya cambiado y en funcionamiento. Pagué la factura de agosto sin percibir que era lectura estimada, pero me parecía un precio razonable. A finales de agosto y hasta finales de septiembre, mi pareja y yo (los únicos inquilinos de la vivienda) nos marchamos de vacaciones a Brasil y desconectamos la luz de la casa en vista de que estaríamos fuera un mes. Mi sorpresa fue cuando me llegó la factura de septiembre ([REDACTED]) por valor de 430 euros, todo basado en una lectura estimada. Cuando solicité que se hiciera una lectura real, la distribuidora ([REDACTED]) visitó mi domicilio el 2 de noviembre y descubrió que me habían robado el contador dejando el servicio conectado y que, por lo tanto, no se podía dar una lectura real. Por esta razón, calculó una lectura de dos horas de uso al día durante para la factura del mes octubre, pensando que así se compensaba la lectura estimada del mes de septiembre. Esta fue la respuesta que recibí el departamento encargado de darme respuesta en [REDACTED] "Cliente inconforme con la factura [REDACTED] debido a que la cliente indica que la lectura es estimada, se verifica en sistemas y la reclamación no procede debido a que eventualmente en la factura [REDACTED] se le regulariza el consumo, y en la factura [REDACTED] la cual va de 0 a lectura actual se le debe indicar al cliente que es un error de toma de lectura y que en la próxima factura se le va a generar el importe que le facturamos adicional". Con lo cual, me obligan a pagar la factura de septiembre de 430 euros o me cortarán la luz...

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Solicita que la empresa aplique las mismas condiciones de medida para septiembre que la distribuidora propuso para calcular el consumo del mes de octubre, dado que la misma distribuidora reporta un robo del contador que ni siquiera sabemos cuándo se produjo, pero que intuimos que fue al inicio del contrato con [REDACTED]. Las facturas de compensación de las que habla [REDACTED] de la lectura de octubre (adjunto las dos en la parte de documentación) no me parecen suficientes ni compensatorias del pago de 430 euros que se me exige para septiembre (un mes, además, que no estuve en mi vivienda puedo demostrar con más documentación). No entiendo por qué tengo que pagar una lectura estimada de ese mes cuando, primero, no había contador; segundo, yo no estaba consumiendo electricidad; y tercero, ellos mismos no me pueden dar una lectura real. Aun así, de muy buena voluntad por mi parte, como decía al inicio, estoy dispuesta a pagar un cálculo estimado de dos horas al día como proponía [REDACTED] para octubre. Lo demás me parece un exceso y un despropósito que, en otras circunstancias, podría tacharse de robo.

La parte reclamante añade que concreto de manera expresa mi pretensión, cuantificándola económicamente de manera actualizada: Como decía en mi primera solicitud, pido que la empresa aplique las mismas condiciones de medida para septiembre que la distribuidora propuso para calcular el consumo del mes de octubre, dado que la misma distribuidora reporta un robo del contador que ni siquiera sabemos cuándo se produjo. Esa factura, también estimada, del consumo de octubre era de 44,53 euros. Acepto pagar eso. De muy buena voluntad, teniendo en cuenta el acoso al que me ha sometido esta empresa con llamadas recurrentes, cartas y amenazas para que pagara una lectura estimada absolutamente desorbitada. Y que de buenas a primeras, ahora han reducido a 152 euros sin explicaciones y sin nada. En fin, una vergüenza todo.

La parte reclamada alega que el 9/11/2022 recibimos de [REDACTED]. (en adelante "la distribuidora") la factura [REDACTED] para el periodo del 3/10/2022 al 2/11/2022 donde reportaban un consumo real de punta 371 kWh, desde la última lectura real 1.040 kWh hasta la lectura real 1.411 kWh, un consumo real de llano 339 kWh, desde la última lectura real 1.865 kWh hasta la lectura real 2.204 kWh y un consumo real de valle 575 kWh, desde la última lectura real 0 kWh hasta la lectura real 575 kWh. Acorde a las lecturas y consumos reportados por la distribuidora, emitimos las siguientes facturas: [REDACTED] de importe 430,11€, del periodo del 26/8/2022 al 3/10/2022, [REDACTED] de importe 20,79 €, del periodo del 4/10/2022 al 2/11/2022, [REDACTED] de importe 44,53, del periodo del 3/10/2022 al 2/11/2022.

A raíz de la recepción del presente expediente, el 5/4/2023 enviamos la siguiente consulta a la distribuidora desde la solicitud [REDACTED] "Cliente reclama lecturas estimadas para el periodo 2/8/2022 al 4/9/2022 de [REDACTED] y 4/9/2022 al 3/10/2022 de ATR [REDACTED] indica que el 2/10/2022 la distribuidora visitó su casa y descubrió que le habían robado el contador dejando el servicio conectado. El cliente estuvo de vacaciones desde finales de agosto hasta finales de septiembre. Solicitamos verificación y rectificación en caso de que amerite." El 15/4/2023 recibimos la respuesta: "Activación –Procedente / Favorable – Se piden disculpas – En relación con su consulta, les informamos que en la inspección realizada en día 2/11/2022 en el suministro con [REDACTED] se detectó que el suministro carecía de equipo instalado y con corriente directa autorizada. Se procede a instalar el equipo nº [REDACTED] con lecturas de 5 kWh en P1, 2 kWh en P2 y 1 kWh en P3. Con el fin de recuperar la energía consumida y no facturada durante el periodo de irregularidad, entre 3/10/2022 y 2/11/2022 (30 días), se emite la factura complementaria nº [REDACTED] con consumo de 207 kWh. Dado que no es posible aplicar el criterio objetivo, debido a que en el periodo anterior no se disponían de lecturas reales, para el cálculo de la estimación de la energía consumida, se realiza conforme al cálculo de utilización diaria. Esto es, el resultado de aplicar 2 horas de utilización diaria por la potencia contratada o que se debiera contratar, con un máximo de un año, restando el consumo ya facturado en el mismo periodo: Potencia contratada x 2 horas/día x nº días irregularidad = 3,45 x 2 horas/día x 30 días = 207 kWh.



Comunidad de Madrid

Así mismo, tras revisar la facturación de acceso emitida durante la vigencia del contrato de acceso nº [REDACTED] a nombre de la reclamante [REDACTED] hemos detectado que la facturación correspondiente al periodo entre el 3/8/2022 hasta el 3/10/2022 con consumos estimados es superior al resultado de aplicar el criterio de utilización de horas (3,45 x 2 horas/día x 61 días = 421 kWh). Por consiguiente, procedemos a su corrección y anulamos la factura de levantamiento nº [REDACTED] con consumo de 0 kWh y la sustituimos por la factura nº [REDACTED] con un consumo a devolver de 863 kWh. En breve dispondrán de la factura ATR en SCTD."

Hemos comprobado que el 20/4/2023 la distribuidora procedió a rectificar la facturación para el periodo del 3/10/2022 al 2/11/2022. De dicha acción, hemos generado un abono de -277,21 €, el cual compensamos con parte de la factura [REDACTED] del 17/10/2022, de importe 430,11 €, que constaba como devolución bancaria por parte de la [REDACTED], quedando un importe pendiente de pago de 152,90 €.

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 y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo la empresa reclamada realizado una refacturación basada en criterios estimados, no pudiéndose demostrar el consumo real, así mismo, reconociendo la compañía el robo del contador y no acreditando cuando se instaló el contador, vistos los antecedentes de la reclamante, acreditando que estuvo fuera de su domicilio en la fecha objeto de controversia, se acuerda que **la reclamada facture septiembre aplicando el mismo criterio de octubre por importe de 44 euros**, no siendo el incidente existente culpa del reclamante ni pudiéndose demostrar el consumo real.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 21 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: M^a PILAR FERNANDEZ GONZÁLEZ

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

[Redacted signature]

[Redacted signature]