



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08107.1/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 13 de abril de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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 manifiesta el reclamante, aun habiendo reconocido que las facturas emitidas eran erróneas por ser estimadas con un importe mucho más elevado de la media desde nov 2021 hasta junio 2022, siguen sin emitir las facturas reales. En las facturas aportadas hay un gráfico de barras gris que muestra la diferencia excesiva frente a meses con lectura real. En las reclamaciones, me indicaban q se me iba a resolver en 48/72h y llevo más d 6m sin que regularicen facturas. Debido a la falta de coordinación interna, me están reclamando los importes estimados, que al hacer las reclamaciones, [REDACTED] me pospuso unos meses porque entendían que después de dicho momento ya se tendrían que haber regularizado los importes. En cambio, esto no ocurrió, sino que he recibido constantes comunicaciones reclamando los importes erróneos y amenaza con incluirme en un listado de morosos. [REDACTED] me ha confirmado q han enviado consumo y lectura real. Se lo he pedido por email para tenerlo como soporte documental. Ansiedad, frustración, perjuicio económico. Solicita la regularización inmediata de importes con lecturas reales, dado que con el importe desproporcionado facturado, he tenido que devolver los recibos. Recientemente, me he cambiado a [REDACTED], que me ha generado la primera factura, con consumos reales y es manifiesta la desproporcionalidad de [REDACTED], puesto que me facturan 5,69 euros por 10 días, frente a [REDACTED] por un periodo de 14 días 99,81 euros. Por favor, las nuevas facturas se tienen que ajustar a la realidad. Quiero cerrar este tema para seguir con [REDACTED], que me está prestando un mejor servicio y hay comunicación fluida y buen servicio al cliente. Si lo contempla y considera consumo, una compensación por parte de [REDACTED] a esta parte, por el perjuicio causado durante estos meses.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante añade que se indica en la factura de diciembre un consumo desproporcionado. No he estado en casa durante 10 días y pone que hay un consumo de más de 600kwh, lo que es imposible. Por favor, cancelen el cobro de 117 euros porque no estoy de acuerdo con esa factura. Me pasó algo similar a mediados de año 2021 y me enviaron una carta reconociendo que había habido un error de lectura. Es claramente erróneo dado que he consumido menos que otros meses. En esta factura hemos procedido a regularizar el importe de tu factura anterior, puedes comprobarlo en el apartado "detalle de tu factura". Por favor, necesito que me solucionen esto lo antes posible. Me reconocieron que hubo un error en la factura de diciembre y que me iban a devolver el dinero y todavía no lo he recibido. La factura de enero está claramente mal, por favor necesito que cancelen el cobro Razón de cierre Tu distribuidora ha aceptado la lectura que nos aportaste. En breve recibiremos la corrección para rectificar las facturas afectadas. La cuantía objeto de reclamación asciende a 837,80 euros. Esto es la suma de las facturas incorrectas, con periodos de facturación en muchos casos inferiores al mes. Estos importes son desproporcionados, dado que se basan en un consumo estimado que es muy superior al real y [REDACTED], a pesar de tener los consumos reales proporcionados por [REDACTED], no ha regularizado las facturas. Me he puesto en contacto con [REDACTED] y me han asegurado que han proporcionado a [REDACTED] los consumos reales. En el contrato que firmé con Endesa, se indicaba que si se hacía alguna factura con consumo estimado, tenía que haber una regularización posterior con el consumo real, que no han hecho. Solicito que [REDACTED] deje de acosarme para que le abone dicho importe de 837,80 euros, me escriben correos y me llaman todos los meses desde una asesoría que tienen amenazándome. Yo les he repetido en numerosas ocasiones que soy la primera que quiere dejar cerrado este tema pero no he recibido respuesta por parte de [REDACTED] a este respecto, no me han dado ninguna solución, no han rectificado las facturas, la atención al cliente es nefasta. He perdido muchísimo tiempo poniendo reclamaciones que nunca me contestaron, llamando por teléfono, yendo presencialmente a la oficina, revisando las facturas y con ansiedad cada mes de ver la factura que llegaba de una vivienda en la que ni siquiera vivo de forma permanente, sino que estoy de forma ocasional. Tuve que devolver los recibos porque no tenía suficiente dinero en la cuenta para afrontar los pagos. Por todo lo anterior, solicito que se cierre lo antes posible este tema y dado que [REDACTED] no rectifica las facturas, que se me cobre un consumo estimado más ajustado a la realidad. En este sentido, propongo que se tome como referencia el coste de los últimos 14 meses, 1,59 euros al día según el gráfico que se indica a continuación antes de que comenzaran las lecturas estimadas desproporcionadas. Dado que tuve que rechazar facturas correspondientes a 180 días (entre el 15/12/21 al 13/6/2022) el importe debido ascendería a 286,20 euros (180*1,59 euros). Asimismo, en caso de que esta Junta Arbitral lo considere oportuno, solicito que [REDACTED] me abone una indemnización por daños y perjuicios por importe de 500 euros.

La parte reclamada alega que observamos que la reclamación no cumple con el acuerdo establecido en la Ley 7/2017 de Resolución Alternativa de Litigios en Materia de Consumo, no obstante, procedemos a su gestión sin atender el arbitraje propuesto. Por consiguiente, solicitamos del Colegio Arbitral desestime las pretensiones instadas en su día por Dña. [REDACTED], y proceda al posterior archivo de las actuaciones en base a lo anteriormente expuesto. 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 ha solicitado a su compañía distribuidora [REDACTED] confirmación sobre la facturación realizada. De conformidad con lo anterior, al estar impagadas las facturas sustituidas, con su anulación se eliminan la obligación de pago. Respecto a las facturas sustituyentes, les indicamos que han generado un importe a favor de la Sra. [REDACTED] de 491,98 €, el cual ha sido utilizado para compensar íntegramente las facturas [REDACTED] y [REDACTED] y parcialmente las facturas [REDACTED] y [REDACTED]. Les informamos que actualmente la Sra. [REDACTED]



Comunidad de Madrid

tiene un importe pendiente de pago de 97,15 € correspondiente a la factura [REDACTED]. Les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED]). Esperando que con el presente escrito se dé por contestado el requerimiento efectuado a esta Compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas.

La parte reclamante manifiesta que se ha dado por concluida la Solicitud de Servicio [REDACTED] del CUPS [REDACTED] el 05/12/2022 con el resultado de PROCEDENTE. [Hola [REDACTED]. En UFD estamos comprometidos con darte el mejor servicio y responder a todas tus necesidades. Por eso, de acuerdo a tu petición del punto de suministro de referencia [REDACTED], te adjuntamos los consumos solicitados. Como se puede ver en el documento facilitado por [REDACTED] (CUP [REDACTED]), Endesa tendría que haber hecho una regularización de los consumos facturados (ver columna de la derecha en negativo), que no ha realizado en ningún momento sino hace escasos días cuando ha tenido que contestar al procedimiento arbitral. Asimismo, esta parte quiere hacer constar que [REDACTED] en numerosas llamadas le confirmó que esta información estaba en poder de [REDACTED] y que estaba en su tejado regularizar. Mientras tanto, [REDACTED] seguía amenazando con iniciar un proceso judicial si no abonaba las facturas que ellos mismos han reconocido hace escasos días que eran incorrectas. En base a lo anterior, solicito que quede cerrado el expediente y no se me reclame ninguna cuantía adicional de ningún tipo, ni la que hace referencia en su respuesta de 91 euros.

La parte reclamada manifestó que hemos verificado que en las facturas sustituyentes, distribuidora realiza un ajuste de - 1.713 kW, para regularizar el consumo facturado en los anteriores periodos. Tras la re facturación, las facturas sustituidas constaban impagadas, por lo que, tras generarse un importe a favor de cliente de 491, 98 € procedente de las facturas sustituyentes, dicho importe ha sido utilizado para compensar íntegramente las facturas [REDACTED] y [REDACTED] y parcialmente las facturas [REDACTED] y [REDACTED]. Por otro lado, les informamos que actualmente la Sra. [REDACTED] tiene un importe pendiente de pago de 97,15 € correspondiente a la factura [REDACTED]. Asimismo, les informamos que, como comercializadora, hemos llevado a cabo todas las acciones objeto de nuestra responsabilidad y competencia, dando curso y traslado de su reclamación a la distribuidora, cuya responsabilidad final es la determinación de la causa y el efecto de la incidencia origen de su reclamación. Para cualquier aclaración al respecto, quedamos a su disposición. Por consiguiente, solicitamos del Colegio Arbitral que desestime las pretensiones instadas en su día por Dña. [REDACTED], y proceda al posterior archivo de las actuaciones en base a lo anteriormente expuesto.

La parte reclamante manifiesta que [REDACTED] ha estado durante numerosos meses amenazando a esta parte para que realice el pago de facturas erróneas y no ha dado ninguna solución para rectificar dichas facturas incorrectas hasta tal punto, que tuve que cambiar de compañía eléctrica porque tenía de devolver los recibos porque no tenía dinero en la cuenta para hacer frente a dichos pagos tan elevados cada mes y que no podía evitar de ninguna forma dado que no estaban relacionados con mi consumo real. No ha sido hasta la última fase del proceso arbitral que [REDACTED] ha decidido regularizar las facturas incorrectas. Lo cual muestra la falta de atención a sus clientes y un servicio nefasto. [REDACTED] ha retenido el importe de las facturas incorrectas durante numerosos meses y no ha dado respuesta a ninguna de las reclamaciones interpuestas por esta parte de buena fe, por lo que lo mínimo es que no reclame el importe que dice "pendiente" de 97,15 euros al que hace referencia. Es más, en todo caso, debería indemnizar a esta parte por los daños y perjuicios ocasionados y que esta parte deja a discreción de la Junta Arbitral.



Comunidad de Madrid

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 **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto no se observan irregularidades en la facturación tras haber realizado la empresa reclamada la anulación y modificación de las facturas objeto de controversia, debiendo el reclamante abonar la cantidad **pendiente de pago de 97,15 € correspondiente a la factura** [REDACTED].

No entrar a conocer de la indemnización por daños y perjuicios solicitados por la parte reclamante al no haber sido cuantificados ni acreditados y no ser materia consumirista, queda expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: 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.

Previo 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 este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.



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, 13 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]