



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11416.6/2022

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 31 de mayo 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del Presidente de la Junta Arbitral, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido entre las partes, para la resuelve el litigio en defecto de acuerdo.

El órgano arbitral designado comprueba que constan debidamente notificadas, a ambas partes, la citada resolución del Presidente de la Junta, así como la fecha de la audiencia escrita, por lo que procede el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con las facturas por el concepto consumo facturado debido a que no se desglosa en los tres periodos de tarifa (punta, llano y valle) en el suministro de electricidad situado en la calle [REDACTED],

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a la partes.

1.- De la documentación aportada por el reclamante, como resumen de sus alegaciones se destaca: "... Desde el día 16-09-2021, coincidiendo con el incidente que me comunican por carta (página adjunta N°3), hasta el día 15-05-2022, [REDACTED] ha estado facturándome un consumo que no se corresponde con el realizado. Como se puede ver en las facturas adjuntas (páginas adjuntas de la N°4 a la N°17), la Tarifa [REDACTED] tiene tres periodos de tarificación (valle, llano y punta) y [REDACTED] me contabiliza el 100% del consumo en el periodo más caro (punta). Esto no solo no es cierto, sino que está fuera de toda lógica en una vivienda con electrodomésticos enchufados las 24 horas del día.

He tratado de solucionarlo a través de numerosas llamadas al teléfono de Atención al Cliente, correo electrónico (páginas adjuntas N°18 y N°19) y de forma presencial (página adjunta N°20). Llevan todo este tiempo mareándome, diciéndome que lo resuelva yo por mi cuenta con sus

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

proveedores (página adjunta N°21), cosa que, a pesar de ser insólita, he intentado y tampoco ha solucionado nada, ya que ellos me indican que me dirija a mi comercializadora (página adjunta N°22). El problema se acota a los meses mencionados porque, en vista de que no se solucionaba el problema, decidí cambiar mi contrato a una tarifa plana. Pretensiones: Conocer mi consumo real auténtico desde el día 16-09-2021 al 15-05-2022 y que me devuelvan la diferencia con respecto a las facturas pagadas. De no ser posible, que me devuelvan el importe íntegro. Además, es IMPRESCINDIBLE que solucionen el problema de las lecturas de consumo...”

Quedan incorporado al expediente arbitral todos los anexos a que hace referencia la parte reclamante

### 2.- alegaciones de las partes a la audiencia

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, resumiéndose sus escritos de alegaciones: “...El 14/1/2020 activamos el contrato de electricidad, para el punto de suministro anteriormente mencionado, según lo suscrito por la cliente.

A raíz de una reclamación de la Sra. [REDACTED], se comprueba que la compañía factura las lecturas y consumos reportados por [REDACTED]

No obstante, el día 11/4/2022 se remite consulta a la distribuidora ([REDACTED]) para que verifiquen las lecturas y consumos reportados, ya que no se notifica los tres períodos de tarifa.

A la cual, el 20/4/2022 distribuidora ha respondido: “En relación con su consulta para el suministro CUPS [REDACTED], le informamos que este suministro se encuentra no adaptado, debido a esto se ha realizado un reparto de su consumo entre p1, p2 y p3, por lo que debe de tener en cuenta el sumatorio del consumo total el cual es correcto por que la CNMC así lo permite.” Se evidencia que la facturación es correcta y no procede modificación.

En base a los hechos anteriormente descritos, consideramos correcta la facturación emitida puesto que se corresponde con la reportada por la distribuidora...”

Tras lo cual y, previa deliberación, **el Colegio Arbitral se pronunció** emitiendo el correspondiente LAUDO, considerando de aplicación al caso, entre otros, artículo 40 de la Ley del Sector eléctrico (Ley 24/2013), entre las obligaciones y derechos de las empresas distribuidoras que son los distribuidores como gestores de la red de distribución en las que operan, y tendrán las siguientes funciones en el ámbito de las redes que gestionen están en concreto :--/:: ”: f) Proceder a la medición y lectura de la energía que circule por sus puntos frontera en la forma que reglamentariamente se determine) Facilitar los datos de consumo a los sujetos en los términos que reglamentariamente se establezcan. l) Aplicar las medidas adecuadas de protección del consumidor de acuerdo con lo establecido reglamentariamente...//.” y el art. 44 de la citada Ley del Sector Eléctrico, en la entre los: Derechos y obligaciones de los consumidores en relación con el suministro. “1. Los consumidores tendrán los siguientes derechos, y los que reglamentariamente se determinen, en relación al suministro”: “n) Estar informados del consumo real de electricidad y de los costes correspondientes de acuerdo a lo que reglamentariamente se establezca. El art 61 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como los artículos 1091, 1258, 1278 y 1546 del código civil, las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, **el colegio arbitral considera** que se trata de un problema de facturación,



## Comunidad de Madrid

ya que la empresa comercializadora, según sus propios escritos de manifestaciones, por indicación de la empresa distribuidora, a falta de contador adaptado, debía dividir el consumo en las facturas a este cliente, entre los tres tramos aplicando las lecturas facilitadas por la distribuidora, pero en las facturas reclamadas aportadas al expediente, se aprecia que no se ha hecho la división en los tres tramos y se factura todo a tarifa punta, por lo que **el Colegio Arbitral acuerda:**

En primer lugar, que las facturas del periodo reclamado deben ser recalculadas y se debe dividir el consumo en las facturas a este cliente entre los tres tramos aplicando las lecturas facilitadas por la distribuidora y reflejando en la factura dicha división en los tres tramos.

El colegio arbitral ha considerado las circunstancias del caso y la posible dificultad para la comercializadora para efectuar la división entre los tres tramos, visto el importe en que se evalúa la reclamación, y que según la adhesión de la empresa reclamada, se puede emitir un laudo en equidad, la empresa podrá optar por dar cumplimiento a este laudo, de forma alternativa, mediante el reintegro a la reclamante de una cantidad total de 70 euros, cantidad estimada a tanto alzada, por todo el periodo reclamado, en concepto de diferencia entre lo cobrado y lo que deberían haber cobrado.

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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 31 de mayo de 2023

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPR. CONSUMIDORES

VOCAL REPR.SECTOR EMPRESARIAL

[Redacted signature]

[Redacted signature]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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