



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11715.5/2022

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 resolver 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 del suministro eléctrico por parte de la comercializadora [REDACTED] en la vivienda de la parte reclamante sita la calle [REDACTED] siendo el periodo de vigencia del contrato entre las partes del 13.01.2022 hasta el 18.10.2022.

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

1.- De la documentación aportada y los escritos de la parte reclamante, a modo de resumen se destaca lo siguiente: "... Soy clienta de [REDACTED], desde el 12 de enero del 2022 y me han estado enviando facturas de la luz con unos precios muy altos que no corresponden a mi consumo. En general yo suelo tener un consumo de unos 70 kW al mes, pero me han estado llegando facturas de 200kw a 400kw al mes. La primera factura (estimada) fue de 80,80 euros por 4 días de consumo. Esos días ni siquiera hubo nadie habitando en la vivienda porque aún no me había mudado. El 7 de marzo del 2022 llamé para reclamar por primera vez a total energies esta factura de 80,80 euros. La siguiente factura fue de 212,89 euros (512kw) por 59 días. A partir de ahí me han estado llegando facturas cada 2 meses o cada mes con unos consumos y precios muy altos (entre 100 euros-200 euros por mes). Vivo en un estudio de 23 m2, no tengo calefacción ni aire acondicionado, apenas uso la luz porque la ventana es muy amplia y llega mucha luz natural. Tengo muy pocos electrodomésticos, por lo que el consumo debería ser mínimo.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Cada vez que he recibido una factura he llamado a [REDACTED] explicándoles que la factura es errónea y que por favor estudien lo que está pasando y que lo solucionen. Siempre me han dicho que van a enviar a alguien para solucionar el error y que alguien me contactará por teléfono, pero nunca ha sido así. Se supone que deben tardar como mucho 30 días en solucionar el problema, pero ya han pasado 10 meses y hasta la fecha no han solucionado nada y me han seguido llegando facturas erróneas. Es extremadamente frustrante. Me dijeron que no me preocupara, que podía rechazar los recibos y que no iba a tener ninguna repercusión sobre mí porque es un error de la compañía y están al tanto de ello. Estoy muy preocupada porque se me están acumulando las facturas y no están haciendo nada por solucionar el problema que están teniendo en la facturación. He puesto varias reclamaciones a la compañía a través de su página web, a través de su email, a través de vía telefónica y también de forma presencial. Esta compañía claramente se niega a subsanar los errores que figuran en la factura, lo cual es un derecho que me corresponde como consumidor. Por este motivo necesito poner la [REDACTED] a través de esta vía.

Solicito que la compañía [REDACTED] subsane inmediatamente los errores que figuran en la factura y que hagan una lectura de la luz o electricidad correcta y real, para que pueda pagar el precio de las facturas acorde a mi consumo real, sin ningún tipo de repercusión o penalización para mi persona..."

De la documentación aportada por la parte reclamada, como resumen cabe destacar:
"...Teniendo en cuenta el motivo de la presente reclamación, es preceptivo para esta parte reseñar que [REDACTED], como empresa comercializadora, factura a sus clientes conforme a los peajes remitidos por las empresas distribuidoras, en el caso que nos ocupa [REDACTED], que es quien tiene atribuida la competencia al efecto, conforme viene establecido que es quien tiene atribuida la competencia al efecto, conforme viene establecido en el 95.1) del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

Que, [REDACTED] envió solicitud a la empresa distribuidora. A continuación, detallamos la solicitud y la respuesta de la distribuidora: SOLICITUD [REDACTED]: "[REDACTED]: "Reclamante solicita revisión de los consumos facturados periodo 13.01.2022-18.10.2022. No entiende el consumo estimado del periodo 12.01.2022 -16.01.2022. Solicita revisión". Respuesta Distribuidora: "En relación con su consulta, le informamos que, dado que el equipo de medida no se encontraba adaptado a la tarifa de acceso 2.0TD, la facturación de acceso emitida desde el 01 de junio de 2021 hasta el 26 de agosto de 2022 se ha realizado repartiendo el consumo total registrado entre los tres periodos correspondientes a la tarifa de acceso vigente. Esta situación ha quedado solucionada con la reprogramación del equipo de medida realizada el 26 de agosto de 2022. Los consumos estimados entre el 12/01/2022 y el 16/03/2022 han quedado regularizados en la factura de acceso n.º [REDACTED] ha de lectura 16/03/2022, facturada con lecturas reales registradas manualmente."

Con fecha 28.10.2022 anulamos las facturas que se detallan ...y Emitimos re facturación regularizando los consumos que indica la distribuidora en su respuesta..."

..." Que, al reclamante no mantiene vínculo contractual con esta mercantil, sin embargo, tiene pendiente de pago un importe de 1.012,12€.

[REDACTED] manifiesta su disposición para realizar un fraccionamiento para el pago total de la deuda de hasta 12 cuotas. Para ello, la reclamante deberá ponerse en contacto con nuestro Canal de Atención al Cliente aportando la referencia [REDACTED]. Facturas del 13.01.2022 - 18.10.2022 ha devuelto todas las facturas y adeuda importe 1042,4 euros

Que la actuación llevada a cabo por [REDACTED] es correcta y conforme con la normativa vigente, siendo la distribuidora la encargada de la lectura del suministro, que a su vez remite a la



Comunidad de Madrid

empresa comercializadora junto con el resto de los peajes facturados.

Que [REDACTED] ha solicitado la verificación de los consumos a la empresa distribuidora. En virtud de lo expuesto, es de justicia y por ello, SOLICITA al Órgano Arbitral designado que tenga por presentado este escrito y tras los trámites legales y de conformidad a lo expuesto, traslade nuestra propuesta de mediación a la RECLAMANTE y se dicte LAUDO CONCILIATORIO, del presente expediente, dado que esta parte entiende que la controversia ha sido resuelta.

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. Comunico que NO ACEPTO las alegaciones de la empresa reclamada [REDACTED]. Como pueden ustedes ver, según sus alegaciones, en el período del 13.01.2022 - 16.01.2022 (4 DÍAS), mi factura era de 79,87 euros, pero tras las correcciones que han hecho, el precio "correcto" que debo pagar por esos 4 días de consumo es de 77,57 euros. Han corregido 2 euros. Pretenden cobrarme casi 80 euros por 4 días de consumo. 4 días en los que yo ni siquiera vivía todavía aquí, ya que me estaba mudando y no había nadie habitando en la vivienda, por lo que el consumo debería ser 0. Les pongo este ejemplo simplemente para que vean que sus alegaciones no tienen ninguna lógica y para que entiendan por qué no puedo aceptarlo. Lo mismo ha ocurrido con las demás facturas. La "corrección" que ellos alegan haber hecho no tiene ningún sentido y pretenden cobrarme facturas con consumos y precios desorbitados. Les pido por favor que investiguen este caso, ya que es un abuso. Quedo a la espera de sus noticias y les agradezco su investigación....", finalmente y en sus últimas alegaciones escritas cuantifica su consumo en el periodo reclamado en un importe máximo de 472,71 euros, teniendo en cuenta sus consumos en meses anteriores con su comercializadora anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que la actuación llevada a cabo por [REDACTED] es correcta y conforme con la normativa vigente, siendo la distribuidora la encargada de la lectura del suministro, que a su vez remite a la empresa comercializadora junto con el resto de los peajes facturados. Que [REDACTED] ha solicitado la verificación de los consumos a la empresa distribuidora. En virtud de lo expuesto, al Órgano Arbitral designado que tenga por presentado este escrito y tras los trámites legales y de conformidad a lo expuesto, traslade nuestra propuesta de mediación a la RECLAMANTE y se dicte LAUDO CONCILIATORIO, del presente expediente, dado que esta parte entiende que la controversia ha sido resuelta.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: considerando que no hay acuerdo de las partes para emitir un laudo conciliatorio y siendo 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, "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, y en este caso teniendo en cuenta que la empresa comercializadora reclamada, en su adhesión al sistema arbitral de consumo en particular



Comunidad de Madrid

EXCLUYE de su adhesión, entre otros, las reclamaciones relacionadas con temas propios de las empresas distribuidoras, entre ellas la medida y lectura de contadores, y en todo caso, tampoco este Colegio arbitral tiene competencia para obligar directamente a la distribuidora a que realice una determinada actuación, porque la distribuidora no está sometida a arbitraje, **se acuerda** :

No entrar a conocer en el fondo del asunto, poniendo fin a este procedimiento arbitral, que al faltar un requisito fundamental cual es la validez de acuerdo arbitral válido entre las partes en litigio, no hay posibilidad de continuar estas actuaciones. Se hace constar que queda libre y expedita la vía judicial y en su caso la vía administrativa.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 31 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]