



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11865.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 29 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública, designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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 los siguientes

HECHOS:

1. El consumidor presenta varios escritos de reclamación. En su último escrito de reclamación el consumidor reitera que:

[REDACTED] en estas últimas explicaciones no da clara respuesta a mis dos escritos dirigidos a esta Junta arbitral a la que me dirijo y digo mis razones:

1) En mis primeras alegaciones de fecha 9 de febrero del presente año de forma minuciosa expongo las incidencias con [REDACTED] desglosando cada factura y la incidencia que pongo de manifiesto, llegando a determinar una cantidad a mi favor de 1.198,47€.

2) En respuesta con fecha 14 de abril y a través de la Junta Arbitral, de forma nada explícita comunican que hacen abono de 685,27€ sin establecer correspondencia a las facturas que una a una explico su composición e informo con datos lo que considero es lo correcto.

3) El 19 de abril y como respuesta al escrito anterior manifiesto que aceptando el abono realizado de 685,27€ y restando de lo que he explicado me corresponde en devolución (1.198,47€) queda a mi favor 513,2€. Igualmente hago mención a que continúan con las LECTURAS ESTIMADAS cuando ya es reiterativo mi demanda de que se aplique la ley para que utilicen el sistema de telegestión y en caso de incidencias el procedimiento de lecturas que se regula, donde he de participar.

4) El último mensaje de 16 de mayo al que hago referencia en el encabezamiento de este escrito dan por correcto su abono de 685,27€ con la explicación: "A través de la factura en cuestión, se modifica el consumo pasado a cobro en las siguientes facturas" Esas cuatro facturas que identifican número y periodo no dicen sus importes que buscando los mismos hacen una suma de 945,03€. (315,91+189,19+166,05+273,88) En definitiva, NO se corresponde con la cifra de abono antes mencionada y sin explicación alguna Por lo que mantenemos nuestra petición de ACLARACIÓN que es nuestra demanda desde que empezó todo esto. En el mismo escrito explican factura de 12/04/2023 por 138,58 € dando detalle de consumos con lecturas y dada su similitud con LECTURAS REALES, aceptamos la misma y por tanto RETIRAMOS RECLAMACION estando PAGADA ya y por tanto no solicito anulación. En conclusión, reitero mi petición de recuperar importe a mi favor que deducido abono realizado aún me adeudan 513,2€. Esta cantidad la reclamo de acuerdo a lo que razono con datos y argumentos en mi escrito de



Comunidad de Madrid

febrero a esa Junta Arbitral, sin que por parte de [REDACTED] se haga una clara y detallada explicación de lo que según ellos les debo en concepto de energía consumida.

2. La reclamada presenta escritos de alegaciones. Del último de ellos destacamos que:

Atendiendo a la solicitud del Sr. [REDACTED] con respecto al detalle de lecturas empleadas para la emisión de la factura de ajuste [REDACTED] del 8/3/2023 con importe -685,27€, les informamos que en esta se pasan a cobro los siguientes consumos teniendo en cuenta las lecturas para el periodo que va del 27/7/2022 al 25/10/2022 en pico de 7.617 kWh a 7.546 kWh con consumo de 71 kWh, en llano de 5.697 kWh a 5.632 kWh con consumo de 65 kWh y en valle de 1.055 kWh a 925 kWh con consumo de 130 kWh. Además, rectifica el periodo que va del 26/10/2022 al 10/1/2023 con lectura en pico de 0 a 103 kWh con consumo de 103kwh, en llano de 0 a 97kwh con consumo de 97kwh y en valle de 0 a 173kwh con consumo de 173kwh.

A través de la factura en cuestión, se modifica el consumo pasado a cobro en las siguientes facturas:

- [REDACTED] para el periodo que va del 28/7/2022 al 27/8/2022.
- [REDACTED] para el periodo que va del 28/8/2022 al 12/9/2022.
- [REDACTED] para el periodo que va del 13/9/2022 al 25/10/2022.
- [REDACTED] para el periodo que va del 26/10/2022 al 10/1/2023.

En relación con la lectura estimada informada el 10/1/2023, les comunicamos que el consumo queda regularizado a través de la lectura real en pico de 170kWh, en llano de 162kWh y en valle de 267kWh del 24/2/2023. Por ello, consideramos correspondiente el consumo pasado a cobro en la factura [REDACTED] de importe 138,58€ emitida el 12/4/2023 en la que se factura el periodo que va del 11/1/2023 al 27/3/2023.

Una vez revisado el presente expediente confirmamos que no corresponde ningún tipo de modificación en la facturación del Sr. [REDACTED]

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

Lecturas facilitadas por el consumidor:

P1 :7546, P2: 5632 y P3: 3925 generando la devolución de 128,49 €.

- Factura de 8 de junio de 2022, consumo del 9 de marzo a 10 mayo 2022. Lectura punta estimada (de 7.278 real a 7.382 estimada) de 104 kwh, lectura llano de real 5.379 a 5.473 estimada: 94 kwh y lectura valle: de real 598 kwh a estimada 767 kwh, por lo que se estima un consumo de 169 kwh.. Coste electricidad:121,71.
- Factura de 13 julio de 2022, consumo de 11/5 a 27/6. Vuelve a tener consumos y lecturas: de Punta estimada 7.382 a 7.422 (real), con consumo de 40 kwh. Llano de 5.473 estimada a 5.498 con consumo de 25 kwh y valle de estimada 767 a real 773. Total electricidad 40.23
- Factura de 10 de agosto de 2022, con consumo de 28/6 a 27/7, con lecturas estimadas: Punta de real 7.422 a estimada 7.684, y consumo de 262. Llano real de 5.498 a estimada 5.738, y consumo de 240 kwh y valle de real 773 a estimada 1179, y consumo de 406 kwh. Coste electricidad: 238,02.

Se presenta foto del contador con lecturas a 12 agosto de 2022: Punta 7.546; Llano 5.632 y valle 925.

- Factura de 9 septiembre de 2022, con consumos desde 28/7 a 28/8: Lecturas facilitadas: Punta 7.546; Llano 5.632 y valle 925. Consumo 0 kwh porque las estimadas anteriores superan las reales facilitadas. Coste electricidad:15,77
- Factura de 10/10/2022, con consumos de 28/8 a 29/9: de nuevo lecturas estimadas: Punta de lectura facilitada 7.546 a estimada 8.077, consumo 531 kwh; Llano de 5.632 facilitada, a 6.098 estimada; consumo de 466 y en valle de 925 facilitada a 1.788, con consumo de 863 estimado. Coste electricidad:465,22.

Se presenta foto del contador a 11 octubre de 2022: Punta: 7617; Llano 5697 y valle 1055.

- Factura de 5 noviembre de 2022: con importe de 35,86, sin periodo de consumo, pero con un consumo de 139 kwh



Comunidad de Madrid

- Factura de 10/11/2022, con consumo del 13 de septiembre al 25 octubre: Punta estimada 8.077 a real de 8.229, consumo de 152 kwh. Llano de estimada 6.098 a real 6238, consumo de 140 kwh; y valle de 1.788 estimada a 2.029 real, y consumo de 241 kwh. Coste electricidad: 152,97.
- Factura de devolución de 31 de agosto de 2022: devolución de 128,49 (sin Iva 122,37). No se indican cuántos kwh se devuelven.
- Pago con tarjeta de 495,34 euros, el 10/12/2022

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

El consumidor, en su último escrito de alegaciones, mantiene dos pretensiones, la primera de ella, relativa a la solicitud de aclaración, que se ha cumplido por parte de la reclamada con respecto a la factura de 12/04/2023 por 138,58 € dando detalle de consumos con lecturas y dada su similitud con las lecturas reales, el consumidor aceptamos dichas explicaciones, por lo que se considera que las partes han alcanzado un acuerdo con respecto a este punto. Por otro lado, esta factura está pagada por el consumidor, y se ha retirado la solicitud de que sea anulada. En vista de lo indicado, el Colegio Arbitral da por bueno el acuerdo entre las partes y lo eleva a Laudo conciliatorio parcial.

SEGUNDA:

El consumidor solicita la devolución de 513,2 €. Se han revisado los escritos de las partes y sus alegaciones respectivas, para evaluar si las devoluciones realizadas por [REDACTED] han regularizado definitivamente o no las cuentas entre las partes. Aunque el laudo debe resolverse en Derecho, el conflicto que enfrenta a las partes, es una cuestión de hecho, basado en los consumos reales del consumidor, que han sido reiteradamente facturados mediante consumos estimados. Se trata de regularizar la cuenta final, para tratar de ver si las devoluciones efectuadas han compensado o no la situación inicial. El Colegio considera probado que se han facturado reiteradamente consumos estimados superiores a los reales, provocando el pago de los mismos kwh ya abonados previamente, por las diferencias entre los consumos estimados y los reales, lecturas que hasta en dos ocasiones ha aportado el consumidor, mediante fotos a la distribuidora.

Este Colegio arbitral considera que:

Primero, en la medida en que el consumidor ha referido y justificado cada una de las facturas cobradas y rectificadas,

Segundo, la reclamada no informa ni del consumo real de cada una de las facturas rectificativas ni tampoco detalla la cantidad de energía que se devuelve en cada una de ellas, ni las devoluciones que se realizan sobre las facturas ya pagadas.

Y, tercero, que la reclamada no ha rebatido las alegaciones y la pretensión del reclamante sobre toda la documentación aportada por el reclamante con detalle, sobre las facturas, el consumo real y la tarifa aplicada, sino que simplemente indica que se ha regularizado la situación.

Por ello, y atendiendo a las detalladas explicaciones del consumidor, así como al cuadro explicativo aportado, este Colegio estima que efectivamente existe un crédito a favor del consumidor, y que se le deben restituir las cantidades requeridas, esto es los 513,2 €. Por lo tanto, SE ESTIMA la pretensión del consumidor de restitución de 513,20 € que definitivamente equilibrarán el saldo de la relación contractual entre las partes.

DECISIÓN ARBITRAL:

Comunidad de Madrid

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

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos

La **ELEVACIÓN A LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL**, del acuerdo al que las partes han llegado durante la fase de instrucción del expediente, relativo a la aclaración sobre la factura de 12 de abril de 2023.

La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, relativa a la devolución de 513,20 €, que es la diferencia aún pendiente entre los consumos facturados sobre lecturas estimadas, (superiores a las reales), y los repetidos cobros que se le han pasado al consumidor con las facturas iniciales y las rectificadas. [REDACTED] ha de restituir al consumidor la mencionada cantidad en un plazo de **30 días** desde la notificación del presente Laudo arbitral. 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 se 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.

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

Madrid, 9 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]