



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13317.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 28 de septiembre 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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.

Recibida con fecha 14 de noviembre de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de julio de 2023 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **DERECHO**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con las lecturas y consumos pasados al cobro en la factura [REDACTED] del 25/4/2022 e importe 507,80 €, para el punto de suministro eléctrico situado en Paseo [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 las partes.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de 20 de julio de 2023 y se reitera en las alegaciones remitidas el 18 de enero de 2023 y el 27 de marzo de 2023.

Alega que el 21/7/2021, recibieron de [REDACTED] (en adelante "la distribuidora") la factura [REDACTED] en la que para el período del 31/5/2021 al 1/7/2021, reportaban un consumo estimado de 318 kWh,



Comunidad de Madrid

desde la lectura real anterior 15.323 kWh hasta la lectura estimada 15.641 kWh. Acorde a las lecturas y consumos reportados por la distribuidora, el 18/8/2021 emitieron la factura [REDACTED] de importe 53,57 €.

El 14/08/2021, recibieron de la distribuidora la factura [REDACTED] en la que para el período del 1/7/2021 al 2/8/2021, reportaban un consumo estimado de 346 kWh, desde la lectura estimada 8.847 kWh hasta la lectura estimada 9.195 kWh. Acorde a las lecturas y consumos reportados por la distribuidora, el 18/8/2021 emitieron la factura [REDACTED] de importe 60,13 €.

El 17/9/2021, recibieron de la distribuidora la factura [REDACTED] en la que para el período del 2/8/2021 al 6/9/2021, reportaban un consumo estimado de 396 kWh, desde la lectura estimada 15.991 kWh hasta la lectura estimada 16.387 kWh. Acorde a las lecturas y consumos reportados por la distribuidora, el 20/9/2021 emitieron la factura [REDACTED] de importe 74,69 €.

El 16/10/2021, recibieron de la distribuidora la factura [REDACTED] en la que para el período del 6/9/2021 al 3/10/2021, reportaban un consumo estimado de 107 kWh, desde la lectura estimada anterior 16.387 kWh hasta la lectura estimada 16.495 kWh. Acorde a las lecturas y consumos reportados por la distribuidora, el 17/10/2021 emitieron la factura [REDACTED] de importe 23,63 €.

El 12/11/2021, recibieron de la distribuidora la factura [REDACTED] en la que para el período del 3/10/2021 al 2/11/2021, reportaban un consumo estimado de 244 kWh, desde la lectura estimada anterior 16.495 kWh hasta la lectura estimada 16.740 kWh. Acorde a la lectura y consumos reportados por la distribuidora, el 14/11/2021 emitieron la factura [REDACTED] de importe 25,66 €.

El 18/12/2021, recibieron de la distribuidora la factura [REDACTED] en la que para el período del 2/11/2021 al 2/12/2021, reportaban un consumo estimado de 133 kWh, desde la lectura estimada anterior 16.740 kWh hasta la lectura estimada 16.875 kWh. Acorde a las lecturas y consumos reportados por la distribuidora, el 21/12/2021 emitieron la factura [REDACTED] de importe 16,28 €.

El 15/1/2022, recibieron de la distribuidora la factura [REDACTED] en la que para el período del 2/12/2021 al 2/1/2022, reportaban un consumo estimado de 205 kWh, desde la lectura estimada anterior 16.875 kWh hasta la lectura estimada 17.082 kWh. Acorde a las lecturas y consumos reportados por la distribuidora, el 18/1/2022 emitieron la factura [REDACTED] de importe 27,43 €.

El 23/2/2022, recibieron de la distribuidora la factura [REDACTED] en la que para el período del 2/1/2022 al 8/2/2022, reportaban un consumo estimado de 246 kWh, desde la lectura estimada anterior 17.082 kWh hasta la lectura estimada 17.330 kWh. Acorde a las lecturas y consumos reportados por la

Comunidad de Madrid

distribuidora, el 24/2/2022 emitieron la factura [REDACTED] de importe 31,57 €.

El 16/3/2022, recibieron de la distribuidora la factura [REDACTED] en la que para el período del 8/2/2022 al 2/3/2022, reportaban un consumo estimado de 144 kWh, desde la lectura estimada anterior 17.330 kWh hasta la lectura estimada 17.475 kWh. Acorde a las lecturas y consumos reportados por la distribuidora, el 20/3/2022 emitieron la factura [REDACTED] de importe 17,33 €.

El 13/4/2022 recibieron de la distribuidora la factura [REDACTED] en la que se regularizaba el consumo real realizado en el suministro para el periodo del 31/5/2021 al 3/4/2022, reportando un consumo real de 3.509 kWh desde lectura anterior real 15.323 kWh hasta lectura actual real de 18.832 kWh, a los que había que descontar los 2.139 kWh estimados reportados en las facturas [REDACTED] mencionadas anteriormente, por lo que quedaban pendientes de facturar **1.370 kWh reales**. Acorde a los datos de lecturas y consumos reportados por la distribuidora, el 25/4/2022 emitieron la factura [REDACTED] de **507,80 €**.

Indican que desde la comercializadora, se han realizado las gestiones correspondientes con la distribuidora con el objetivo de mediar entre esta última y el cliente como exponen a continuación. Ante la disconformidad expresada por el cliente con las lecturas y consumos de la factura [REDACTED], el 26/10/2022 enviaron consulta a la distribuidora desde la solicitud [REDACTED]: "Se solicita validación de la [REDACTED] ya que el cliente indica que es muy elevada y no está conforme con ese consumo excesivo." El 29/10/2022 recibieron la respuesta: "La factura objeto de esta reclamación [REDACTED] tiene fuente de origen REAL a fecha 03/04/2022 y ESTIMADA a fecha 02/03/2022."

Desde la comercializadora, no han realizado modificaciones al respecto. En relación con la factura rectificativa [REDACTED] emitida el 13/6/2022, han comprobado que por incidencia administrativa, el 13/6/2022 se anuló la factura [REDACTED] del 15/5/2022 e importe 123,04 €, y que el mismo día se emitió la factura rectificativa correspondiente por el mismo importe y consumo facturado inicialmente.

Todos los importes de abono son usados para el pago de facturas más antiguas pendientes, por lo que en ocasiones como en este caso, el importe inicialmente abonado por el cliente de 123,04 € correspondiente a la factura anulada [REDACTED], se aplicó al pago parcial de la factura [REDACTED] emitida el 25/4/2022 de 507,80 € que consta impagada.

Por tanto, actualmente el cliente tiene pendiente de pago el importe restante de **384,76 €**. Una vez revisado el presente expediente, desde la comercializadora han vuelto a revisar la facturación emitida considerando correcta la factura [REDACTED] del 25/4/2022 de importe 507,80 €, teniendo en cuenta que el consumo facturado se corresponde con el reportado por la distribuidora.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante expone en su escrito de tres de marzo de 2023 que después de estudiar las alegaciones de [REDACTED] observa que el sumatorio de KWh ESTIMADO en la relación de facturas que describen en sus alegaciones es incorrecto. La suma tendría que ser de 2150 KWh en lugar de 2139 KWh por lo que la cifra final no serían los 1370 KWh sino 1359 KWh. Le gustaría saber a que se debe la desviación. Indica que [REDACTED] durante 11 meses hace lecturas estimadas teniendo contador digital sin comunicar ningún tipo de incidencia que obstaculice la lectura real del mismo. Ya sea de tipo físico o telemático.

Duda de la legalidad de utilizar una factura abonada en su momento para descontar parte del pago de una pendiente. La empresa [REDACTED] alega que lo hace "en ocasiones como en este caso", y quiere saber en qué tipo de ocasiones aplican esta política y porque no se ha seguido aplicando con las facturas abonadas a postiori.

Tras recibir las alegaciones del cliente a la respuesta remitida el 18 de enero de 2023, la parte reclamada facilita la información que complementa a dicha carta.

1. Explicación de la desviación de los consumos informados: la suma de los kWh estimados de las facturas informadas en las alegaciones es incorrecta: tendría que ser de 2150 KWh en lugar de 2139 KWh por lo que la cifra final no serían los 1370 KWh sino 1359 KWh. Para el periodo del 1 de junio de 2021 al 2 de marzo de 2022, [REDACTED] (en adelante "la distribuidora"), reporta consumos estimados. Desde la comercializadora emiten las correspondientes facturas estimadas con un consumo total de 2.140 kWh desglosado en tres periodos (Punta, Llano y Valle), según la normativa vigente.

El 8 de abril de 2022 emite la factura [REDACTED] que regulariza el consumo total del periodo del 1 de junio de 2021 al 3 de abril de 2022, con lectura reales Punta desde 8.543 kWh hasta 10.358 kWh y Valle desde 6.780 kWh hasta 8.474 kWh, siendo el consumo total de dicho periodo de **3.509 kWh**.

Desde [REDACTED], con acuerdo a las lecturas reales reportadas por la distribuidora, el 25 de abril de 2022 emiten la factura [REDACTED] de importe 507,80 € para la regularización del consumo del periodo del 1 de junio de 2021 al 3 de abril de 2022. Teniendo en cuenta el consumo estimado previamente facturado, facturan un consumo pendiente de **1.370 kWh**. Hay 1 kWh de diferencia que se genera por redondeo al trasladar el consumo a tres periodos.

2. Explicaciones por parte de [REDACTED] para no llevar a cabo durante 11 meses una lectura real de los consumos. Son las empresas distribuidoras de electricidad las que tienen, entre otros cometidos, la función de proceder a la lectura de los equipos de medida. Cuando no se pudieran obtener los valores de consumo horarios, la empresa distribuidora podrá estimar el consumo.

Por su parte, las empresas comercializadoras de electricidad han de facilitar la facturación a las personas usuarias de acuerdo con las lecturas previamente



Comunidad de Madrid

tomadas. No obstante, desde [REDACTED], teniendo en cuenta las posibles molestias ocasionadas al Sr. [REDACTED], han generado un abono de 30,05 € en concepto de calidad en el servicio por la emisión de facturas estimadas, a remitir mediante transferencia, a la cuenta bancaria [REDACTED], informada como medio de pago.

3. La política de [REDACTED] de abonos de facturas pendientes. Cuando consta un importe a favor del cliente y se genera una deuda por el impago de alguna factura, se utiliza dicho importe para el pago parcial de lo adeudado. El 13 de junio de 2022, debido a una incidencia administrativa, anularon la factura [REDACTED] del 15 de mayo de 2022 e importe 123,04 €, quedando dicho importe a favor del cliente en el remanente de su cuenta. El 25 de abril de 2022 se emite la factura [REDACTED] de importe 507,80 € y el 26 de mayo de 2022 recibieron la devolución bancaria de dicho recibo. Al generarse una deuda de 507,80 €, el remanente a favor del cliente de 123,04 € se aplica al pago parcial del importe adeudado.

La parte reclamante indica que no admite y está en desacuerdo con la explicación del punto segundo de no llevar a cabo una lectura real de su consumo ya que el contador telemático del que disponen está totalmente franqueable a su lectura por parte de "la distribuidora". No siendo informados por parte de la misma de lo contrario. No admite y está en desacuerdo con la explicación del punto tercero, nunca tuvo una remanente de 123,04€ en su cuenta sino dos cargos por el mismo importe, por lo que uno de ellos se utilizó en el pago del consumo de dicha factura y el otro cargo para la quita de la deuda en arbitraje. Agradece pero no entiende el abono de 30,05€ de forma unilateral por parte de la empresa a su favor por las molestias ocasionadas, cree que este gesto u otros que se derivaran tendrían que esperar a la resolución del arbitraje. No viendo coherente ni técnicas las explicaciones por parte de la empresa [REDACTED] a sus alegaciones. Solicitan la anulación de la factura emitida con ref. [REDACTED] con importe de 507,80€. Solicita las explicaciones pertinentes para el incidente administrativo que derivo en un doble cargo en su cuenta corriente de 123,04 €.

En alegaciones de fecha 22 de junio de 2023, la parte reclamante indica que:

1. No entiende que la factura a la que se refiere la deuda de 507,80€ comprende un periodo de consumos de 30 días cuando se trata de una regularización de 11 meses.
2. No entiende porque después de 11 mese les hacen una lectura real si su contador telemático están en unas dependencias franqueables por la empresa a la que corresponda leerlo.
3. No entiende porque utilizan una factura de rectificaron; la vuelven a emitir de un periodo de consumo eléctrico para la quita de la deuda.

Por todo lo expuesto **SOLICITA:**

1. El pago de la deuda pendiente prorrateada en 11 meses que fue el periodo de tiempo que se tardó en darnos una lectura real de su consumo eléctrico. Si la deuda reconocida por la empresa asciende a 384,76€ y la prorrateamos en 11 meses sale una cantidad de 34,98€.



Comunidad de Madrid

2. Lecturas reales y mensuales de su consumo eléctrico.
3. Poner fin al envío de cartas de carácter amenazante por parte de la empresa de forma inmediata.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente, indicando que la controversia no se ha resuelto. En el anterior escrito, admitía la deuda indicada por la mercantil reclamada de 384,76 euros pero fraccionadas en 11 cuotas por importe de 34,98€ que fueron los meses que la parte reclamada estuvo sin hacer una lectura real de sus consumos eléctricos. Asimismo muestra su desacuerdo con los puntos segundo y tercero de las últimas alegaciones que la parte reclamada presentó y que hacen referencia a porque no llevo a cabo una lectura real de los consumos y a la política de los abonos de facturas pendientes.

El reclamante no entiende porque siendo franca la entrada a su contador de luz, se estima el consumo y se hace real al cabo de 11 meses. A día de hoy no entiende porque la parte reclamada utiliza el abono de un periodo mensual de consumo para hacer una quita de la deuda inicial de 507,80 euros quedándose la misma en 384,76 euros, esgrimiendo que tenía un remanente a favor de 123,04 euros, cuando realmente fue una factura abonada.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante relativa al fraccionamiento de la cantidad debida, debiendo la mercantil reclamada fraccionar en 11 cuotas por importe de 34,98€ la deuda pendiente y reconocida por el reclamante de 384,76 €, una vez deducidos los 123,04 € que tenía pendientes a su favor y cuya deducción es implícitamente aceptada en sus últimas alegaciones; el Colegio llega a esta conclusión, dado que la propia reclamada reconoce en sus alegaciones de fecha 27 de marzo de 2023, haber ocasiona molestias al reclamante a la hora de facturarle con consumos estimados; asimismo, la mercantil reclamada deberá excluir al reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa en el que hubiese sido incluido.

Por otro lado, este Colegio acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión relativa a que se lleven a cabo lecturas reales y mensuales del consumo eléctrico, dado que es competencia de la empresa distribuidora y los temas de lectura están expresamente excluidos de la oferta pública de adhesión de la mercantil reclamada al Sistema Arbitral de Consumo.

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



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 28 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]