



Comunidad de Madrid

abonar el mismo servicio dos veces y una de ellas con un importe tan elevado debido a una estimación arbitraria, abusiva e irreal para una vivienda de las características de las mía.

La parte reclamada alega que la facturación de la persona reclamante quedó regularizada con la factura emitida en diciembre N°202400089886 por un importe de -172,45 euros. Adjuntamos factura a los efectos oportunos.

La parte reclamante manifiesta que la empresa [REDACTED] no ha realizado la devolución de la regularización. En enero de 2023 [REDACTED] me informa que mi contador no tiene contrato asociado (doc. "Petición alta"). Me doy de alta con [REDACTED] y abono puntualmente mis facturas (doc. facturas de marzo a agosto). Que no tengo consumo ("Gráfico [REDACTED]") y comienzo a reclamar que mi contador está estropeado, por fin en agosto de 23 se soluciona la avería de mi contador tras un correo desesperado ("Reclamación incidencia"). Que ahora me reclaman una factura de 1374.98 € por un consumo estimado además de los 384.18 € abonados a mi comercializadora. Me siento absolutamente indefensa ante ambas empresas que hacen una estimación de mi consumo desmedido como se puede observar en la gráfica (Gráfico consumo periodo reclamado), comparando la estimación de enero a agosto de 23 y el consumo real de septiembre a marzo 2024, no obstante, y como no me queda otro abonaré a [REDACTED] esa estafa. Solicita La devolución de los importes abonados a [REDACTED] en concepto de consumo que están justificados que no existen ("grafico [REDACTED]") y que por otra parte me reclama [REDACTED]. No quiero pagar dos veces el mismo concepto. Por lo que solicito la revisión de la regularización realizada por [REDACTED] además de su abono y la regularización de las facturas del mes de febrero.

La parte reclamada manifiesta que las inspecciones sobre los equipos de medida son realizadas por la empresa distribuidora de la zona. Que, cuando el técnico de la distribuidora identifica una anomalía redacta un informe de inspección, ya sea por haber detectado una manipulación o un malfuncionamiento del contador, referidos como fraude o avería respectivamente. Que a raíz del informe se determina la energía que debería haberse cobrado durante el periodo afectado, calculado a partir del histórico de consumo del punto de suministro. Que, consecuentemente, la distribuidora emite una factura de inspección y notifica al consumidor de la misma. Que [REDACTED], como comercializadora, se limita a trasladar el cobro de esta factura de inspección al cliente. Por consiguiente, dado que mi representada no es el sujeto responsable de los hechos reclamados, emplazamos a la persona reclamante a dirigir la presente reclamación contra la compañía distribuidora. Que, [REDACTED] está al caso de indicar al presente organismo que la cuota abonada por la clienta es independiente a la factura de inspección emitida por la mercantil distribuidora tras detectar el uso fraudulento de su contador, tal como se indica en su informe de inspección aquí adjunto.

La parte reclamante manifiesta que en todo momento he contestado sus requerimientos, llamadas e emails. Mi intención es abonar la factura, por lo que existe no entiendo el hostigamiento y amenazas que estoy sufriendo. He tenido que cambiarme de compañía suministradora porque me dijeron que procedían al corte de suministro y ahora su bufete de abogados me informa que me han incluido en un fichero ASNEF. Tengo una vivienda de 60 m2, doy de alta la luz en el momento que compro la vivienda, ustedes no comprueban el contador, yo hago les reclamo que el contador no está funcionando en el mes de abril, hasta agosto no tramitan con [REDACTED] la incidencia y cuando se comprueba que el contador está en mal estado, yo debo abonar 1879 € de luz en el periodo de enero a agosto... - Me reclaman una factura de 1.377,26 € desde [REDACTED] por un consumo estimado de 350 kwh en el periodo enero-agosto 23. - Yo he satisfecho a [REDACTED] 501.84 € en concepto de suministro de luz en ese mismo periodo por un consumo de 0 kwh. Solicita no pagar por el mismo concepto dos veces. Que me eliminen del fichero de morosos. Que me sea devuelto el importe satisfecho a [REDACTED] en concepto de suministro de luz en el periodo reclamado y que en ningún momento ha sido suministrada.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que el artículo 32.1 de la Ley 39/2015 dispone que la Administración podrá conceder, de oficio o a petición de los interesados, una ampliación de los plazos inicialmente establecidos, que no exceda de la mitad de los mismos, cuando las circunstancias lo aconsejen y si con ello no se perjudica a terceros. De conformidad con el citado artículo 32.1, se solicita que se amplíe el plazo para formular alegaciones al máximo establecido, pues, de esta forma se permitirá a esta parte, en las condiciones más adecuadas, responder de forma precisa la reclamación. Que, de conformidad con el escrito presentado por parte del cliente ante el presente organismo, muestra su disconformidad con la facturación de inspección trasladada por parte de su compañía comercializadora, en este caso, [REDACTED]. En primer lugar, debemos tener en cuenta que la facturación que emiten las empresas comercializadoras proviene de las lecturas de los consumos que emiten las empresas distribuidoras, siendo las mismas las encargadas de trasladar el consumo de los clientes. Así lo indica la normativa sectorial de aplicación, en concreto, se regula las obligaciones de las empresas distribuidoras en la Ley del Sector Eléctrico, así como lo previsto en el 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. Los procesos de inspección del contador de suministro eléctrico son realizados por parte de técnicos cualificados de las empresas distribuidoras, en cuanto se identifica una anomalía en el contador de dicho suministro. La emisión del informe de inspección permite detectar si se ha producido una manipulación o un mal funcionamiento del contador, referidos como fraude o avería respectivamente. Asimismo, en tal informe se determina la energía que debería haberse cobrado durante el periodo afectado, calculado a partir del histórico de consumo del punto de suministro. Consecuentemente, la distribuidora emite una factura de inspección y notifica a la empresa comercializadora. Para el caso en cuestión, debemos informar que [REDACTED], como comercializadora, se ha limitado a trasladar el cobro de esta factura de inspección al cliente, siendo la competencia determinada por la normativa sectorial. El cliente no consta en asnef actualmente. Finalmente debemos indicar que en caso que el cliente no se muestra conforme con la facturación emitida, atendiendo a que las obligaciones de lectura de los consumos de los clientes de la energía consumida es responsabilidad de la empresa distribuidora, dicha reclamación deberá ser trasladada a dicha empresa.

La parte reclamante alega, en correo de fecha 04/10/2024, que, tras infinidad de llamadas, en una de ellas le dijeron que aceptaban su argumento de restar a la factura impagada, el importe que ellos estimaban satisfecho de los meses entre enero y agosto de 2023. Aunque le resultó insuficiente, aceptó la propuesta y abonó la factura como demuestro en el justificante de pago y la confirmación de pago de [REDACTED], que adjunto. Por esto doy por finalizada mi reclamación de arbitraje no sin antes poner de manifiesto la falta de respeto, consideración y pudor de la empresa [REDACTED] a este procedimiento a sus clientes. Solicita cerrar reclamación, adjuntando documento de justificante de pago del suministro de electricidad a la empresa reclamada por la factura nº 1694693, por importe de 964,76 euros, en lugar de los 1.377,26 euros anteriormente facturados.

La parte reclamada añade que, de conformidad con el escrito presentado por parte del cliente ante el presente organismo, muestra su disconformidad con la facturación de inspección trasladada por parte de su compañía comercializadora, en este caso, [REDACTED]. En primer lugar, debemos tener en cuenta que la facturación que emiten las empresas comercializadoras proviene de las lecturas de los consumos que emiten las empresas distribuidoras, siendo las mismas las encargadas de trasladar el consumo de los clientes. Así lo indica la normativa sectorial de aplicación, en concreto, se regula las obligaciones de las empresas distribuidoras en la Ley del Sector Eléctrico, así como lo previsto en el 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. Los procesos de inspección del contador de suministro eléctrico son realizados por parte de técnicos cualificados de las empresas distribuidoras, en cuanto se identifica una anomalía en el contador de dicho suministro. La emisión del informe de inspección permite detectar si se ha producido una manipulación o un



Comunidad de Madrid

mal funcionamiento del contador, referidos como fraude o avería respectivamente. Asimismo, en tal informe se determina la energía que debería haberse cobrado durante el periodo afectado, calculado a partir del histórico de consumo del punto de suministro. Consecuentemente, la distribuidora emite una factura de inspección y notifica a la empresa comercializadora. Para el caso en cuestión, debemos informar que [REDACTED], como comercializadora durante el periodo de inspección ha facturado un consumo de 0kWh y se ha limitado a trasladar el cobro de esta factura de inspección al cliente, siendo la competencia determinada por la normativa sectorial. Finalmente debemos indicar que en caso de que el cliente no se muestre conforme con la facturación emitida, atendiendo a que las obligaciones de lectura de los consumos de los clientes de la energía consumida es responsabilidad de la empresa distribuidora, dicha reclamación deberá ser trasladada a dicha empresa.

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.

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** por cuanto, la parte reclamante, en correo de fecha 04/10/2024, que, manifiesta que la empresa reclamada acepta su argumento de restar a la factura impagada el importe que ellos estimaban satisfecho de los meses entre enero y agosto de 2023, aceptando la propuesta y abonando la factura, como acredita con el justificante de pago que adjunta y la confirmación de pago de [REDACTED] de la factura nº 1694693, por importe de 964,76 euros, dando por finalizada su reclamación y solicitando su cierre.

Aunque la empresa reclamada manifiesta en su escrito de fecha que el cliente no consta en asnef actualmente, procederá, en su caso a realizar los trámites necesarios para sacar al reclamante de cualquier **lista de morosos** en la que pudiera estar incluida por esta causa.

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.

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.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 19 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]