



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 02009.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 27 de noviembre de 2024 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que tras la presentación de su anterior solicitud, un técnico acudió a revisar la instalación de su contador de consumo de electricidad. Desconoce si lo hizo por cuenta de [REDACTED] o de [REDACTED], que según refiere el reclamante e información de la empresa, es la primera es la distribuidora que se ocupa de todo lo relacionado con la instalación de medidores y sus lecturas. La inspección del técnico determinó que existía un cruce en la instalación, y que el contador que tengo asignado estaba midiendo el consumo eléctrico de otro vecino, y viceversa. Este resultado se lo trasladó de forma verbal, sin dejar informe alguno o comprobante de su visita. Dijo que el resultado sería enviado a [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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "Dado que en Iberdrola me dicen que hay un expediente abierto, pero nada sobre la regularización de los consumos indebidamente facturados, solicito la mediación de la Junta Arbitral para que dicha regularización se produzca a la mayor brevedad posible, y se repare de un modo justo el perjuicio que se me está causando, pues todavía en la última factura recientemente emitida a mi nombre aparece un consumo a todas luces anómalo para el uso que he hecho de la vivienda".

En su escrito de 29 de febrero de 2024 refiere: "En junio de 2023, a raíz de una factura muy elevada, detecto que desde hace tiempo se me pudieran estar facturando consumos que no se corresponden con el uso que hago de la vivienda a la que se refieren. En julio de 2023 me pongo en contacto con [REDACTED] para reclamar exponiendo el asunto. Explico que incluso hay altos consumos en periodos en que no he usado la vivienda. Me piden que pruebe a cortar la electricidad en el cuadro de mi domicilio, y observar si el contador tiene actividad. Lo hago y así es. Aporto fotografías de ello a la compañía. Sin embargo, y a pesar de ello, [REDACTED] me responde que el consumo es real y correctamente facturado, sugiriendo que contrate otra tarifa

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que me resulte más beneficiosa, algo que nada tiene que ver con mi reclamación, referida a posibles errores en los consumos facturados. En los meses posteriores vuelve a ocurrir lo mismo, por reitero en varias ocasiones más mi reclamación, solicitando que revisen mi contador eléctrico. No recibo número alguno de expediente. Ante mi disconformidad, y tras hacer de nuevo la prueba de cortar la electricidad en el cuadro de mi domicilio, con idéntico resultado que en julio y con la misma respuesta por parte de [REDACTED] (que el consumo es real, y que está correctamente facturado), en el mes noviembre me dicen que puedo solicitar el arbitraje de la Junta Arbitral de Consumo, lo que hago en diciembre. Mientras tanto, continúo pagando las facturas que me llegan, y que considero erróneas. No es hasta el mes de enero cuando [REDACTED] me hace llegar un número de reclamación, y cuando, probablemente con motivo de la presentación de mi solicitud de arbitraje, se pone en contacto conmigo un técnico de una empresa subcontratada por la compañía, con objeto de concertar visita para revisar el contador. Como yo sospechaba, tras la inspección me dice que tiene que volver para reparar y poner un contador nuevo, que los circuitos están cambiados, y que trasladará su informe a [REDACTED]. Todo de forma oral, sin dejarme documento alguno. Tras ello, vuelvo a ponerme en contacto con Iberdrola, que no me facilita información al respecto, alegando que hay una reclamación abierta en otro organismo (Junta Arbitral). Recientemente, la compañía me ha hecho llegar 9 facturas emitidas el 20/02/2024, rectificativas de otras tantas emitidas desde el 19/10/21 al 09/06/2022. Las entiendo como el reconocimiento implícito de que se me ha estado facturando un consumo que no me correspondía. He solicitado explicaciones claras y precisas sobre estas facturas, y sobre el problema técnico que existía en la instalación de mi contador eléctrico, pero no he obtenido respuestas concretas de [REDACTED], recibiendo siempre en bucle la misma contestación que nada me aclara. Se adjuntan correos electrónicos cruzados con la compañía, los datos del contrato de suministro eléctrico y las 9 facturas rectificativas recibidas. Mi pretensión es la devolución de los importes de las facturas con consumos erróneos, desde la emitida el 19/10/2021, al inicio de mi contrato con [REDACTED], hasta la emitida el 15/02/2024, cuya suma asciende a 2.524,76 €, más lo que corresponda de la factura de julio de 2022, que yo no tengo disponible, pero sí con toda seguridad [REDACTED]. Además, considero de recibo que me envíen informe con el resultado de la inspección en la que se detectó el problema técnico en la instalación de mi contador. Por otra parte, no es fácil cuantificar el perjuicio económico que he tenido pagando unas cantidades que no me correspondían, ni el daño moral que este asunto me está ocasionando”.

Con fecha 25 de octubre de 2024 refiere: A estas alturas, más de 1 año y medio después de la primera reclamación, con caso omiso, lo que quiero es que [REDACTED] diga algo. Hasta la fecha no ha dicho nada, ni siquiera a qué mandó a su técnico 6 meses después y a días después de haber puesto yo la reclamación (curiosa coincidencia) sin dejar ningún papel ni notificación de lo que hizo. Y después empezó a rectificar a su aire, algunas facturas, sin ninguna explicación. Increíble comportamiento de la compañía con sus clientes.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 23 de octubre 2024 refiere: “Una vez revisada la situación del contrato de referencia 0765544581, hemos procedido a contactar con la empresa distribuidora i-[REDACTED], como responsable de la revisión y comprobación de las instalaciones de medida según la normativa vigente. En la visita realizada el 24/01/2024 por los servicios técnicos de dicha empresa distribuidora al módulo donde se encuentra instalado el contador de [REDACTED], pudieron comprobar que existía un cruce de circuitos, procediendo en ese momento a subsanar la situación. Por otro lado, las facturas objeto de la reclamación de [REDACTED] correspondientes al periodo desde el 24/09/2021 al 09/01/2024, se han rectificado de acuerdo a la valoración de los consumos que nos ha trasladado la empresa distribuidora y se adjuntan al presente escrito para que sirvan a los efectos oportunos. Con fechas 22/02/2024 y 06/03/2024 se realizó un abono total de 1.298,44 €, correspondiente al re facturación realizada, en la cuenta habitual de pago del cliente. En nuestra oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, en el capítulo correspondiente a “Asuntos objeto de arbitraje”, se manifiesta que



Comunidad de Madrid

quedan expresamente excluidos los asuntos cuya responsabilidad corresponde a las empresas distribuidoras de energía, de acuerdo con la normativa aplicable: extensión de red, concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, calidad de suministro incluyendo la continuidad/interrupción del suministro y los posibles daños causados por incidencias en la red. Aunque pudiera deducirse que la reclamación es por causas de la factura que hemos emitido al cliente, lo cierto es que es debida a una discrepancia con los consumos que hemos facturado. Dichos consumos son los consumos de peaje que nos factura la empresa distribuidora a la comercializadora en función de las lecturas que la propia empresa distribuidora ha obtenido, lo cual, como se indica en el párrafo anterior, es responsabilidad de la misma. Por todo ello, comunicamos a esa Junta Arbitral de Consumo que no nos sometemos al arbitraje en este caso.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: Por otro lado, las facturas objeto de la reclamación de [REDACTED] correspondientes al periodo desde el 24/09/2021 al 09/01/2024, se han rectificado de acuerdo a la valoración de los consumos que nos ha trasladado la empresa distribuidora y se adjuntan al presente escrito para que sirvan a los efectos oportunos.

2º La mercantil refiere que en la visita realizada el 24/01/2024 por los servicios técnicos de dicha empresa distribuidora al módulo donde se encuentra instalado el contador de [REDACTED] pudieron comprobar que existía un cruce de circuitos, procediendo en ese momento a subsanar la situación.

3º La reclamante refiere: "He solicitado explicaciones claras y precisas sobre estas facturas, y sobre el problema técnico que existía en la instalación de mi contador eléctrico, pero no he obtenido respuestas concretas de [REDACTED], recibiendo siempre en bucle la misma contestación que nada me aclara.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil además de la rectificación de las facturas de fecha 24/09/2021 al 09/01/2024 (ya realizada), dicha rectificación debe ampliarse a los periodos de consumo devengados hasta la subsanación del error de las conexiones del equipo de medida realizado el 24/01/2024.

NO SE ENTRA A CONOCER con respecto a las explicaciones solicitadas por la reclamante, ya que está dentro de la voluntad de la mercantil el dar dichas explicaciones o no, y no entrando dentro de las competencias de este Colegio Arbitral.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

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, 27 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: