



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08038.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de marzo 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral 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 la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Facturas erróneas. Después de una primera lectura fallida nos estiman un consumo de casi 900KWh, al enviarles el consumo real del contador (después de varias llamadas, incidencias y una segunda lectura errónea), nos dicen que van a proceder a corregir, nos envían una factura rectificativa y aquí viene el problema: en el encabezado indica que solo rectifica la factura de enero, pero en el detalle viene especificado que rectifica enero y diciembre.

Nos dicen que nos han hecho un abono a nuestra cuenta de la diferencia y les envío todos mis movimientos bancarios para demostrar que no ha sido así. A su vez les envié un excel con todas las facturas que nos han enviado y cuales rectifican a cuales, pero aún así nos indican que tenemos la factura de diciembre pendiente y nos empiezan a cobrar cargos de demora.

Les indico que revisen su sistema informático, ya que puede venir por ahí el error y si comprueban su gráfica verán que en diciembre pone que no tenemos ningún consumo y en enero un consumo del doble del normal (debido a la factura rectificativa en la que se equivocan al indicar la fecha correcta).

Después de varias incidencias rechazadas nos indican que no hay error por su parte.

Solicita: que rectifiquen en su sistema la supuesta deuda pendiente (pasando a ser cero) y nos devuelvan los cargos de demora (más intereses por molestias) cobrados hasta la fecha en que se resuelva el conflicto. De momento estos cargos ascienden a 0,33€

La **parte reclamante** aporta nuevo escrito manifestando:

A pesar de poner reclamaciones cada mes sobre una primera factura errónea de diciembre (también reclamada por esta vía de arbitraje), en mayo nos vuelven a facturar una lectura estimada de 109,42€, nosotros devolvemos ese importe y les enviamos nuestra lectura real y ellos

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

en vez de emitir una nueva factura de mayo con esa lectura, deciden compensarla con dicha factura de diciembre con la que no estamos de acuerdo y les hemos dejado saber en reiteradas ocasiones, con numerosas incidencias y llamas. Por lo que ahora nos aparece esa deuda pagada (repito, no estamos de acuerdo), y una nueva deuda de la factura de mayo.

En todas las facturas nos cobran un concepto por alquiler de equipo "inteligente", por lo que entendemos que si el equipo falla y no son capaces de tomar lecturas correctas el problema es suyo y no deberíamos sufrir nosotros las consecuencias.

Pretensiones del reclamante y fundamentos en que se basan:

Primero que revisen nuestro contador por si hubiera problemas de conexión sin ningún coste para nosotros (lo hemos solicitado pero dicen que si no hay problemas con el contador tendremos que pagar esa revisión).

Nosotros nos ofrecemos a pagar nuestra correspondiente deuda de la facturación REAL de mayo y junio (aproximadamente 71,64€) que sería el resultado de la factura de mayo menos la rectificadora de junio, pero no vamos a pagar la supuesta deuda pendiente de diciembre (según ellos ahora mismo debemos 103,01€).

También reclamamos 1.000€ a modo de compensación por las molestias de las continuas llamadas desde diciembre hasta la fecha, emails, fotos adjuntando lecturas reales, tener que solicitar el arbitraje de consumo en dos ocasiones. La pérdida de tiempo que todo ello supone.

Además de varios emails suyos con amenaza de corte de suministro y el agobio que eso nos produce si se lleva a cabo.

Por ello las pretensiones son que nos abonen 571,64€ y nosotros procederemos a abonarles los 71,64 que les debemos de las facturas REALES de mayo y junio

*Todo esto se puede comprobar fácilmente haciendo una media de las lecturas reales de todos los meses (aproximadamente cada mes real pagamos entre 32 y 37 euros de luz) y multiplicando por los meses que llevamos contratados con ellos, así saldría una estimación de lo que tendríamos que pagar, que restando lo que hemos pagado ya, dista mucho de sus estimaciones.

Estimaciones que por cierto no son capaces de explicarnos como hacen ya que es vivienda de obra nueva y ellos dicen que las estimaciones se basan en el mismo periodo del año anterior (no existía la casa)

Cuantía reclamada: 1.071,64 €

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Con fecha 25/01/2023 [REDACTED] presentó reclamación a través de nuestros canales de Atención al Cliente por disconformidad con las lecturas estimadas facturadas.

Procedimos a contactar con la empresa distribuidora [REDACTED], [REDACTED] como empresa responsable de la lectura del contador a fin de comprobar la validez de las lecturas facturadas y nos comunicó lo siguiente: "ATENDIENDO A SU SOLICITUD, TRAS VISITA DEL TECNICO A FECHA 06/02, SE REVISÓ CONTADOR, SUMINISTRO FUNCIONA CORRECTAMENTE. SE HA PROCEDIDO A CORREGIR LA FACTURA [REDACTED] EMITIENDO LA FACTURA [REDACTED] REGULARIZANDO LAS LECTURAS Y CONSUMOS ESTIMADOS EN BASE A LECTURAS DE ORIGEN REAL REGISTRADO EN EL EQUIPO DE



Comunidad de Madrid

MEDIDA. INFORMACION PROXIMAMENTE DISPONIBLE EN SCTD. GRACIAS."

Se dio contestación el 22/02/2023. (Anexo 1)

Con fecha 16/02/2023 [REDACTED] presentó reclamación a través de nuestros canales de Atención al Cliente por disconformidad con la factura de fecha 23/01/2023 e importe 161,26 €.

Se dio contestación el 17/03/2023. (Anexo 2)

Con fecha 03/04/2023 la cliente presentó reclamación por disconformidad con la factura rectificadora de fecha 26/01/2023 e importe 64,45 €.

Puestos de nuevo en contacto con el distribuidor, nos comunicó lo siguiente: "La factura objeto de esta reclamación [REDACTED] tiene fuente de origen REAL a fecha 10/03/2023 y REAL a fecha 08/02/2023."

Se dio contestación el 25/04/2023. (Anexo 3)

Con fecha 12/06/2023 el cliente presenta de nuevo reclamación por disconformidad con la factura de fecha 23/05/2023 e importe 109,42 €.

Se dio contestación el 23/06/2023. (Anexo 4)

Con motivo de la presente reclamación, nos hemos vuelto a poner en contacto con la empresa distribuidora en orden a solventar la emisión de facturas con lecturas estimadas. Una vez tengamos una respuesta nos pondremos en contacto con Vds.

En nuestra oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, en el capítulo correspondiente a "Asuntos objeto de arbitraje", se manifiesta que 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.

La **empresa reclamada** aporta nuevo escrito alegando:

La empresa distribuidora [REDACTED] como responsable de la lectura del contador según la legislación vigente, nos ha comunicado lo siguiente: "En relación a su consulta, le informamos que debido a una incidencia en el sistema de telegestión se están emitiendo lecturas estimadas, sin embargo estamos acudiendo a tomar lectura de forma manual. Hemos procedido a anular la factura n.º [REDACTED] emitida con consumos estimados y a sustituirla por la factura n.º [REDACTED] calculada en base a lecturas reales."

En base a lo anterior, les comunicamos que con fecha 24/10/2023 emitimos la factura regularizadora de consumo de importe 52,79 € devolviendo al cliente el consumo facturado de más en la factura de fecha 25/09/2023 e importe 120,07 €. Adjuntamos copia de la factura



Comunidad de Madrid

regularizadora para que sirva a los efectos oportunos.

En nuestra oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, en el capítulo correspondiente a "Asuntos objeto de arbitraje", se manifiesta que 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.

La **parte reclamante** aporta escrito manifestando:

Sí estamos de acuerdo con la lectura de la factura nº [REDACTED] de fecha emisión 26 de enero de 2023, lo que NO estamos de acuerdo es que en el detalle de dicha factura pone que rectifica las dos anteriores (eso es correcto y SI estamos de acuerdo) pero en su sistema la factura de diciembre siguió quedando pendiente de pago y posteriormente se compensó con otra factura rectificativa (NO estamos de acuerdo con esta compensación, ya que la factura de diciembre estaba RECTIFICADA).

A pesar de todos estos problemas, de todas la incidencias puestas, a día de hoy siguen estimando el consumo (estamos pagando un alquiler por un equipo "inteligente"), y solo emiten facturas reales cuando nosotros pasamos dichas facturas.

A mis reiteradas quejas la solución que ponen es "podemos enviar un técnico a revisar si hay problemas con su equipo, si no los hay deberá abonar usted el importe de la visita"

Solicita: Rectificación real de las facturas y no más estimación de hasta 6 veces el consumo real. Compensación por daños y perjuicios ya que llevamos un año con llamadas y quejas, enviando lecturas reales, recibiendo emails sobre posible cancelamiento de suministro sin tener ninguna solución real por parte de [REDACTED]

Sobre la factura mencionada, volver a reiterar que la parte de la distribuidora está bien, el error es en el sistema de la COMERCIALIZADORA

Cuantificación económica actualizada de su solicitud: 5.000 €

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 **empresa reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando:

A continuación, detallamos las facturas emitidas correspondientes a la reclamación del cliente.

FECHA FACTURA FECHA HASTA TIPO FACTURA IMPORTE (€)

21/02/2023 09/01/2023 Factura rectificadora -83,65

26/01/2023 09/01/2023 Rectificadora rectificada 64,45



Comunidad de Madrid

23/01/2023 09/01/2023 Factura rectificada 161,26
20/12/2022 06/12/2022 179,47

Como se puede observar, la factura de fecha 20/12/2022 e importe 179,47 € no fue rectificada, por lo que correspondía su abono.

Posteriormente, se emitió la factura de fecha 23/01/2023 e importe 161,26 €, la cual, no fue saldada y fue rectificada en base a los nuevos datos de consumo aportados por el distribuidor, mediante la emisión de la factura rectificadora de fecha 26/01/2023 e importe 64,45 €, la cual sí fue saldada por el cliente.

Finalmente, la empresa distribuidora nos proporcionó nuevos datos de consumo y con fecha 21/02/2023 rectificamos la factura de fecha 26/01/2023 e importe 64,45 € mediante la emisión de una factura rectificadora de importe -83,65 €.

Tras la rectificación, resultó un saldo a favor del cliente de 148,10 € (83,65 € + 64,45 €) que procedimos a compensar con la factura de fecha 20/12/2022 e importe 179,47 € que se encontraba pendiente de pago.

Por otro lado, les comunicamos que tras la rectificación realizada, los consumos facturados han sido los siguientes:

Fecha Desde	Fecha Hasta	PUNTA	LLANO	VALLE	TOTAL
06.12.2022	09.01.2023	-149,00	-162,00	-207,00	-518,00
22.10.2022	06.12.2022	251,00	229,00	388,00	868,00
Total general		102,00	67,00	181,00	350,00

Finalmente, les informamos de que a partir del 09/12/2023 se está facturando con lectura telegestionada, por lo que la facturación ha quedado regularizada.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando:

Como últimas alegaciones a la reclamación interpuesta se adjuntan todas las lecturas recibidas por parte de [REDACTED] (tanto en Excel como en imagen) donde se muestra que la factura [REDACTED] de [REDACTED] con importe 161,26€ es ANULADA y es la factura [REDACTED] de [REDACTED] con importe 179,47€ la que se RECTIFICA con la lectura real de la factura [REDACTED] de [REDACTED] con importe 64,45€).

Así como indican ellos mismos en el cuadro siguiente: "..."

Siendo 350 lo que se pagó con la factura nº [REDACTED] quedando saldada esa deuda.

El objeto de pretensión es actualizar los datos correctamente ya que se arrastra una deuda que no es correcta, el cese de emails avisando un posible corte de suministro y una indemnización de 2.000€ por molestias tanto de tener que enviar personalmente las lecturas correctas, las constantes llamadas por nuestra parte para intentar arreglar el conflicto, el miedo e incertidumbre a un posible corte de suministro como amenazaban en emails, y el trabajo realizado para presentar los datos correctos, incluyendo todas las facturas, lecturas, excels explicativos, etc. Así como la pérdida de tiempo al encontrarnos en esta situación desde hace más de un año.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante y pese a la falta de claridad y detalle de las cuentas y no habiendo cuantificado la parte reclamante la deuda que consideraba que se arrastraba indebidamente, se aprecia que el periodo facturado en la factura por importe de 179,47 € fue facturado asimismo en las siguientes facturas rectificadoras, y habiendo sido anulada según refleja la tabla de la empresa distribuidora, no debió ser compensada con el saldo a favor de la parte reclamante de **148,10 €** calculado por la empresa reclamada, y en consecuencia procede su **abono a la parte reclamante**, debiendo cesar cualquier requerimiento de pago en relación con el periodo de facturación desde el 22 de octubre de 2022 hasta el 9 de enero de 2023.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la solicitud de indemnización al no estar acreditados, justificados y cuantificados los daños y perjuicios reclamados y no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños morales, quedando expedita la vía judicial.

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.

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.

Madrid, 19 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: