



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08529.7/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 15 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de ARBITEL 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 los siguientes **HECHOS:**

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

"La reclamación es sobre un punto de suministro ubicado en Madridejos. El punto de suministro está a nombre de mi padre, fallecido hace muchos años. Desde entonces, esta vivienda está cerrada y se dio en su día, orden a la compañía de solo cobrar el mínimo porque no habría consumo. La casa no tenía ni tiene condiciones de habitabilidad y por eso no hay consumo.

Durante todos estos años se venían pagando facturas mínimas: 7,31 €, 9,49 € y cantidades así y venían como facturas de lectura real.

El 3 de noviembre de 2022 me pasan un primer cargo del período de 8 de septiembre al 9 de octubre de 2022, de 193,46 €; la lectura es estimada y se paga factura en unos 176 € de consumo que realmente no se ha consumido.

El 30 de noviembre de 2022 me pasan una factura de 127,42 € (período de 9 de octubre al 8 de noviembre de 2022), también estimada, esta factura se devuelve sin pagar; la factura tiene unos 114 € de consumo que realmente no se ha consumido.

Posteriormente me llega una factura de 154,04 € (período de 8 de noviembre a 8 de diciembre de 2022), también estimada. Esta factura se devuelve sin pagar. En la factura se cobran 139€ de consumo que realmente no se ha consumido.

En febrero de 2023 me pasan factura de 146,50 € (período de 8 de diciembre de 2022 a 11 de enero de 2023), también estimada; esta factura se devuelve sin pagarla. Facturan unos 131 € de consumo que no se ha consumido.

En marzo de 2023 me pasaron una factura de 113,61 € (período de 11 de enero a 8 de febrero de 2023), también estimada. Esta factura se devuelve sin pagar. La factura tiene unos 101€ de consumo que realmente no se ha consumido.

En abril de 2023 me pasan factura de 155,70 € (período de 8 de febrero a 8 de marzo), también estimada. Esta factura se devuelve sin pagar; la factura tiene unos 141 € de

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

consumo que realmente no se ha consumido.

En mayo, el 4 de mayo me ha llegado un nuevo cargo de unos 101 € y otro 31 de mayo de 62,25 €. No dispongo de las facturas. También las he devuelto y están impagadas, ya que no hay consumo.

Aporto lectura que dimos en el año 2003 de luz, con una lectura que era de 5788,1 en 2014, una lectura de 5789 y una foto del contador que hice el 19 de abril de 2023, donde se ve que el consumo es prácticamente el mismo en 20 años. Con todo, lo que ha hecho esta comercializadora ha sido hacer estimaciones muy elevadas.

Durante ese tiempo he tratado de llamar a un montón de teléfonos y la comercializadora me decía que es cosa de la distribuidora y no me hacían caso. Por otra parte, me llaman continuamente para requerirme el pago de estas facturas con las que no estoy conforme porque no son reales y porque no hay consumo ninguno, de una gestoría o departamento de recobros.

Al hablar con la distribuidora me dicen que ellos no pueden regularizar si no reclamo a la comercializadora, que es a quien debo solicitárselo. Por lo tanto, el 19 de mayo llamamos a [REDACTED]. Y les expliqué la situación y se puso una reclamación. Me dijeron que entre 1 y 7 días hábiles estaría solucionado. Lo que solicité fue que me regularizaran las facturas, les di la lectura real, 5792,8 kWh para que rectificasen todas las facturas y así proceder a la baja del contrato.

Hoy día 1 de junio, de nuevo acudo a la Omic y volvemos a llamar y me dicen que aún no está resuelta, Así mismo me dicen que el plazo es de 15 días. Y que el 19 de mayo cerraron mi reclamación y que abrieron otra incidencia. Les facilité mi número de teléfono, pero no me llaman para darme una solución, sino que solo me llaman de las gestorías de Recobro. Por teléfono también me dicen que han dado una orden de corte de suministro por impago, o sea, me van a cortar, que no me importa porque yo quiero que corten y que den la baja de este contrato, pero no por impago, ya que el motivo del impago es que las facturas están estimadas y con cantidades que no se han consumido porque no hay consumo”.

Solicita.

- 1) Que dejen de hacer estimaciones y que regularicen en base al consumo que no ha existido todos esos meses y solo cobren los peajes y la parte del mínimo que corresponda. La lectura real es la de la foto del contador que aportó. Que hagan las cuentas en base a la factura, que abonó de 193,46 € y le devuelvan la parte que corresponda descontando los mínimos de estos meses.
- 2) Que rectifiquen todas las facturas desde la factura del periodo de 8 de septiembre al 9 de octubre del 22 de 193,46 €.
- 3) Que quiten la deuda de la gestoría o departamento de Recobros para que no le molesten más.
- 4) Que den solución a esta reclamación.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación presentada por la consumidora en disconformidad con el consumo estimado pasado al cobro en la facturación emitida desde noviembre de 2022 correspondiente al punto de suministro eléctrico situado en la calle [REDACTED] Madridejos (Toledo).

Manifiesta que las estimaciones son muy elevadas y que se trata de una vivienda cerrada en la que no se realiza consumo, por lo que solicita rectificación de toda la facturación emitida desde el 8/9/2022 y devolución del importe que corresponda.

Para el periodo del 8/9/2022 al 26/4/2023 la distribuidora nos reporta un consumo estimado a factura de 4.933 kWh, desde la lectura estimada en punta 1.310 kWh, llano 1.196 kWh y valle 2.026 kWh hasta la lectura estimada en punta 1.429 kWh, llano 1.305 kWh y valle 2.210 kWh.

Acorde a los datos de lectura y consumo reportados emitimos las facturas



Comunidad de Madrid

correspondientes a cada ciclo de facturación.

Desde la comercializadora, hemos realizado las gestiones correspondientes con la distribuidora con el objetivo de mediar entre esta última y la cliente como exponemos a continuación.

El 21/4/2023 ante la disconformidad expresada por la cliente con el consumo estimado enviamos a la distribuidora la siguiente consulta mediante la solicitud [REDACTED]: "Se solicita lectura ATR real para regularizar facturaciones estimadas."

El 12/5/2023 la distribuidora nos informa lo siguiente:

"Atendiendo a su solicitud, le informamos que tras visita de nuestro técnico en el suministro [REDACTED] en fecha 26 de abril de 2023, se encuentra con imposibilidad técnica. Equipo no tiene instalación adecuada, necesario instalar Caja general de protección. Por favor, debe ponerse en contacto con un especialista para poder adecuar la instalación. Aporten teléfonos de contacto y persona de contacto para cuando volvamos a la visita después de los arreglos en la instalación. Gestión finalizada."

El 21/6/2023 recibimos de la distribuidora la factura [REDACTED] en la que para el periodo del 26/4/2023 al 8/6/2023 nos reportan un consumo estimado a facturar de 848 kWh, desde la lectura anterior en punta 1.429 kWh, llano 1.305 kWh y valle 2.210 kWh hasta la lectura estimada en punta 1.674 kWh, llano 1.529 kWh y valle 2.589 kWh.

No obstante, no emitimos la factura correspondiente a esta rectificación, ya que resultaría un importe desfavorable para la cliente.

El 1/7/2023 recibimos por parte de la distribuidora la factura [REDACTED] en la que regulariza el consumo estimado reportando para el periodo del 8/9/2021 al 25/6/2023 un consumo real de 4.843 kWh a los que había que descontar los 4.933 kWh de consumo estimado facturado anteriormente por lo que resulta un consumo a devolver de 80 kWh. Acorde a los datos de lectura y consumo reportados emitimos la factura [REDACTED] del 12/7/2023 con importe de abono 13,79 €, que regulariza el consumo estimado para el periodo del 8/9/2022 al 25/06/2023.

Dicho importe de abono de 13,79 €, ha sido aplicado para el pago del importe pendiente con [REDACTED] que actualmente asciende a 847,52 €, correspondiente a las facturas emitidas para el periodo de consumo del 9/10/2022 al 26/4/2023.

A raíz de la recepción del presente expediente, hemos comprobado que todas las facturas estimadas se encuentran regularizadas en base a lecturas reales reportadas por la distribuidora.

En base a lo expuesto, consideramos la facturación emitida correcta, teniendo en cuenta que las lecturas y el consumo facturado se corresponde con lo reportado por la distribuidora. Si la consumidora lo desea, puede solicitar el pago fraccionado de este importe pendiente dirigiéndose al teléfono 900.100.502 de nuestro Departamento de Atención al Cliente o a cualquier oficina de la compañía.

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

- Se presenta certificado de defunción del padre de la consumidora, que ocurrió el 13 de marzo de 1998.

- A 26.09.2003 se aporta foto (aunque la lectura está manuscrita) con lectura de 5788,1 kwh. Mayo de 2014, 5789 kwh. Y la foto de 19.04.2023 a 5.792 kwh.

- Se aportan las siguientes facturas:

- 1) Factura de 9 de mayo de 2021 a 31 de mayo de 2021, por importe de 7,31 €.

- 2) Factura de 8 de julio de 2021 a 11 de agosto de 2021 por importe de 9,49 €.

- 3) Factura de 8 de septiembre a 9 de octubre de 2022, por importe de 193,46 €. En esta factura se estima un consumo de 595 kWh, con un importe de 176,83 €. El importe de la potencia contratada es de 5,68 €, y el alquiler de contador es 0,83 €, con IVA al 5%.

- 4) Factura de 9 de octubre a 8 de noviembre de 2022 por importe de 127,42 €. El consumo estimado es de 550 kWh. El importe de la potencia contratada es de 5,50 €, y el alquiler de contador es 0,80 €, con IVA al 5%.

- 5) Factura de 8 de noviembre de 2022 a 8 de diciembre de 2022 por importe de 154,04 €.

Comunidad de Madrid

El importe de la potencia contratada es de 5,50 € y el del alquiler de contador 0,80 €.

6) Factura de 8 de diciembre de 2022 a 11 de enero de 2023. Por importe de 146,50 €, el importe de la potencia contratada es de 6,20 € y el alquiler de contador 0,91 €.

7) Factura de 11 de enero de 2023 a 8 de febrero de 2023 por importe de 113,61 €. El importe de la potencia contratada es de 5,04 € y del alquiler de contador 0,75 €.

8) factura de 8 de febrero a 8 de marzo de 2023 por importe de 155,70 €. El importe de la potencia contratada es de 5,04 € y del alquiler de contador de 0,75 €.

9) Movimientos bancarios de devolución el 4 de mayo, importe 101,94 € y el 31 de mayo, devolución del recibo de 62,25 €.

- Se aporta la factura de devolución de -13,79 € emitido el 12 de julio de 2023, para devolver la diferencia de energía consumida. Según las alegaciones de las reclamada, esta factura no se ha devuelto realmente a la consumidora, sino que se ha utilizado para minorar la deuda pendiente.

- Se aporta una devolución bancaria de 21 de agosto de 2023 de la comercializadora por importe de 144,06 €.

- Se presenta el escrito de la distribuidora [REDACTED] En el que no aceptan el arbitraje, pero indican que:

Desde el 1 de junio de 21, el suministro de referencia mantiene vigente el contrato de acceso con la comercializadora regulada, [REDACTED]. Con fecha 24 de abril de 2023 se envía la solicitud de acceso de tipo baja de contrato con motivo corte de servicio, procediéndose a realizar el corte de suministro con fecha 26 de abril de 2023. Pasados dos meses desde la suspensión del suministro y no habiéndose recibido notificación de anulación de la baja, el 28 de junio de 2023 se activa con fecha de efecto 25 de junio de 2023 la baja del contrato por impago.

El suministro de referencia dispone desde el 26 de abril de 2019 del contador número 049478001 dicho equipo de medida se encuentra gestionado desde el 10 de junio de 2019. No obstante, debido a una incidencia en la comunicación del contador, debido a que éste se encuentra sin tensión, existen ciclos con estimaciones de consumo.

Con fecha 23 de mayo de 2022 se procede a corregir la factura de acceso, debido a un error en la facturación del alquiler del equipo de medida a raíz del presente escrito, se procede a corregir la factura correspondiente al periodo de 9 de junio de 2023 a 25 de junio de 2023, con un consumo a devolver de 930 kWh. Emitiendo en su lugar la factura con un consumo a devolver de 5783 kWh, debido a que el contador se encuentra sin tensión.

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:

La consumidora reclama por cuatro cuestiones:

- 1) Que dejen de hacer estimaciones y que regularicen en base al consumo que no ha existido todos esos meses y solo cobren los peajes y la parte del mínimo que corresponda.
- 2) Que rectifiquen todas las facturas desde la del 8 de septiembre al 9 de octubre de 2022.
- 3) Que quiten la deuda de la gestoría o departamento de Recobros para que no le molesten más.
- 4) Que den solución a esta reclamación.

La última de sus peticiones se cumple mediante la emisión del presente Laudo arbitral,

Comunidad de Madrid

que resuelve definitivamente esta controversia, con carácter ejecutivo y fuerza de cosa juzgada.

SEGUNDA:

Reclama la consumidora que dejen de hacer estimaciones y rectifiquen las facturas y le cobren solo los peajes y el mínimo que corresponda. Se trata en verdad de dos componentes: la potencia contratada y el alquiler del contador, más el IVA correspondiente de dichas cantidades.

Aunque la distribuidora [REDACTED] no ha aceptado el arbitraje, ha enviado alegaciones que clarifican y resuelven directamente la controversia que nos ocupa.

En sus alegaciones (de agosto de 2023), así como en el anexo aportado de histórico de lecturas y consumos, [REDACTED] realiza la rectificación de las lecturas estimadas, anulando los consumos facturados de -930 y -5.783 kwh, lo que equivale a la totalidad de los consumos estimados que se le habían facturado a la consumidora entre el 14.10.2022 y el 26.06.2023. Los consumos facturados habían sido de $595+550+596+767+682+678+653+412+848= 5.781$ kwh y la distribuidora rectifica y devuelve 5.783 kwh.

Obviamente esta rectificación de la distribuidora influye en las posiciones de las partes en este conflicto. La comercializadora no puede reclamar la deuda por un consumo estimado que se ha demostrado inexistente, y la consumidora tiene derecho al recálculo de los costes reales y la devolución correspondiente.

El 21 de agosto de 2023, la comercializadora ha restituido a la consumidora la cantidad de 144,06 €. Esta devolución implica que el saldo era favorable a la consumidora, partiendo de la única factura con consumo estimado que se abonó por importe de 193,46 €.

Revisemos las cuantías que le correspondían a la consumidora:

PERÍODO	CONCEPTO	IMPORTE
8.09.22 a 9.10.22	Potencia	5,68
	Alquiler contador	0,83
9.10.22 a 8.11.22	Potencia	5,50
	Alquiler contador	0,80
8.11.22 a 8.12.22	Potencia	5,50
	Alquiler contador	0,80
8.12.22 a 11.01.23	Potencia	6,20
	Alquiler contador	0,91
11.01.23 a 8.02.23	Potencia	5,04
	Alquiler contador	0,75
8.02.23 a 8.03.23	Potencia	5,04
	Alquiler contador	0,75
	IVA 37,8 x 5%	1,89
	TOTAL	39,69

Si hasta marzo de 2023, la consumidora debería haber abonado 39,69, la diferencia con la factura abonada de 193,46 € sería de -153,77. A la consumidora le han devuelto 144,06 €, y los 9,71 € de diferencia bien pueden corresponder a las cuantías mensuales hasta el 26 de abril de 2023 en que se produjo el corte de suministro eléctrico.

Ello implica que **DEBE ESTIMARSE LA PRETENSIÓN DE LA CONSUMIDORA**, y consecuentemente **DEBE DESESTIMARSE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA** por la deuda pendiente de 847,52 €.

TERCERA:

La ESTIMACIÓN de la primera pretensión de la consumidora implica, como corolario de la misma, la **ESTIMACIÓN** de su pretensión relativa a que dejen de reclamarle la deuda

Comunidad de Madrid

desde la gestoría o el departamento de recobros.

DECISIÓN ARBITRAL:

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

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**,

SE ESTIMA su pretensión de regularización de los consumos estimados con la inexistencia de consumo real, y la rectificación de las facturas,

SE ESTIMA su pretensión relativa a que dejen de reclamarle el pago de la deuda. Dado que la deuda se ha declarado inexistente, el pago de la misma no le puede ser reclamado a la consumidora.

La **DESESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA**, que insistía en la existencia de una deuda pendiente, por las facturas impagadas emitidas con consumos estimados entre el 8 de noviembre de 2022 y el 26 de abril de 2023 en que se produjo la baja del servicio. Esta deuda ha quedado anulada, dado que la distribuidora rectificó los consumos estimados, anulando íntegramente todo el consumo que se había facturado, y se produjo en agosto de 2023 la devolución de los 144,06 € a favor de la consumidora.

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 Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar señalado al principio.

Madrid, 16 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Consumer Representative]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted signature of the Business Sector Representative]

Fdo.: [Redacted]



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo