



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08603.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleada pública acreditada como árbitro de consumo por la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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.

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.

1.- DOCUMENTACIÓN PRESENTADA

1.-Las alegaciones presentadas por la parte reclamante se concretan en:

En la fecha de la reclamación y hasta el día 15 de julio de 2022, mi contrato de electricidad lo tenía, con la empresa [REDACTED]

Esto significa que: [REDACTED] facturaba [REDACTED] los contadores de forma remota y envía a [REDACTED] lectura mes a mes Y el precio es según mercado regulado. El Inmueble está en Moratalaz (Madrid) y es una casa de 45 metros cuadrados donde viven 2 personas aunque una de ellas viaja y apenas está en casa.

Salvo el agua caliente, que es a través de calefactor de gas, todo es eléctrico incluyendo la calefacción (3 radiadores de consumo nocturno).

El consumo se mide en tres tramos dependiendo del horario (Punta, Llano y Valle), siendo Valle el de la noche, el más barato y el que consume la calefacción.

El día 4 de junio recibí una factura de luz de 654 euros por un consumo de 54 días factura [REDACTED]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Al ver que la factura tenía un consumo estimado y no real, comencé a reclamar la justificación de dicho importe con consumo real, no estimado. Y ahí empezaron una serie de dilaciones y mentiras (por escrito en emails que guardo y puedo adjuntar):

Se me dijo por escrito que el contador no estaba adaptado y por eso no eran facturas reales. Falso, verificado por un técnico (que yo misma tuve que pedir ya que ellos no mandaban a nadie): El contador está adaptado y da lecturas reales.

A pesar de que la calefacción consume en el tramo más barato (Valle) se me dijo por escrito que al ser estimadas, no podían discernir lo que se consumía en cada tramo y lo repartían entre todos por igual: Falso de nuevo; el técnico verificó que el contador lee lo que se consume en cada tramo.

Forzados a reconocer que pueden dar las lecturas reales, me “regularizan” las lecturas y sin aportar prueba alguna, me asignan más consumo en el mes en el que la luz ha estado más cara. Dicho mes, es un mes menos frío, por lo que el consumo debería ser menor (y así se ve en facturas de años anteriores, que puedo adjuntar). De hecho, tras esta “regularización” con lecturas que ellos dicen “reales”, me toca pagar más!!! Factura [REDACTED]

Les hago constar reiteradamente esta inconsistencia de mayor consumo en meses con menos calefacción y les pido que aporten pruebas de esas lecturas “reales” pero inconsistentes. A día de hoy, no he recibido tal prueba.

Solicita Contestación y pruebas fehacientes de que ese consumo es real y que las facturas que me han hecho pagar no son fraudulentas. En caso de que no sea así, que se me devuelva el dinero y se me pidan disculpas por haberme tenido más de un año gastando tiempo y dinero en solicitar lo que creo que es el derecho de cualquier ciudadano, claridad.

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

Adjunto excel con resumen de facturas y detalles que demuestran que hay una incoherencia en las lecturas. Si se desglosa por tramos la incoherencia es aún mayor.

Copias de las reclamaciones realizadas

2.- Las alegaciones presentadas por la parte reclamada se concretan en:

Esta empresa acepta el arbitraje propuesto al existir oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, admitida mediante Resolución de 9/12/2020 del presidente de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, que coincide con el ámbito territorial, subjetivo y objetivo del arbitraje propuesto.

Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación presentada por la Sra. [REDACTED] en disconformidad con el consumo estimado de la factura [REDACTED] del 31/5/2022 e importe 659,45 € y el consumo elevado de la factura [REDACTED] del 8/6/2022 e importe 1.107,15 € correspondiente al periodo de consumo del 17/6/2021 al 6/3/2022, asociado al punto de suministro eléctrico situado en la calle [REDACTED] de Madrid. Manifiesta que la factura corresponde a meses de menos calefacción por lo que no el consumo facturado no puede ser real.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Hemos comprobado que, para el periodo del 31/5/2021 al 10/2/2022 [REDACTED] (en adelante “la distribuidora”) nos reporta un consumo estimado total a facturar de 2.170 kWh, desde la última lectura anterior en punta 4.736 kWh, llano 32.270 kWh y valle 0 kWh hasta la lectura estimada en punta 5.840 kWh, y en valle 33.352 kWh.

Acorde a los datos de lecturas y consumos reportados por la distribuidora emitimos las facturas correspondientes a cada ciclo de facturación.

El 23/3/2022 [REDACTED] recibió por parte de la distribuidora la factura [REDACTED] en la que regulariza el consumo real realizado en el suministro para el periodo del 31/5/2021 al 6/3/2022, reportando un consumo real de 3.441 kWh desde la última lectura real en punta 4.736 kWh y valle 32.270 kWh hasta la lectura real en punta 5.253 kWh y en valle 35.194 kWh.

El 8/6/2022 emitimos la factura [REDACTED] con importe de abono 1,08 €, reportando consumo real de 0 kWh para el periodo del 31/5/2021 al 17/6/2021, a fin de devolver a la cliente el consumo estimado facturado anteriormente para dicho periodo.

Posteriormente, y con el objetivo de facturar el consumo real reportado por la distribuidora para el periodo del 31/5/2021 al 6/3/2022, hemos procedido a emitir la factura [REDACTED] del 8/6/2022 e importe 1.107,15 €, asimismo hemos anulado toda la facturación estimada emitida para el periodo del 17/6/2021 al 10/2/2022:

[REDACTED] del 18/8/2021 e importe 5,92 €, correspondiente al periodo del 31/5/2021 al 6/6/2021. [REDACTED] del 18/8/2021 e importe 31,05 €, correspondiente al periodo del 7/6/2021 al 5/7/2021. [REDACTED] del 18/8/2021 e importe 53,12 €, correspondiente al periodo del 5/7/2021 al 5/8/2021. [REDACTED] del 20/9/2021 e importe 49,23 €, correspondiente al periodo del 6/8/2021 al 5/9/2021. [REDACTED] del 18/10/2021 e importe 62,39 €, correspondiente al periodo del 5/9/2021 al 5/10/2021. [REDACTED] del 18/11/2021 e importe 98,44 €, correspondiente al periodo del 5/10/2021 al 4/11/2021. [REDACTED] del 20/12/2021 e importe 163,34 €, correspondiente al periodo del 5/11/2021 al 5/12/2021. [REDACTED] del 20/1/2022 e importe 147,31 €, correspondiente al periodo del 5/12/2021 al 5/1/2022. [REDACTED] del 27/2/2022 e importe 168,38 €, correspondiente al periodo del 5/1/2022 al 10/2/2022.

Para el periodo del 6/3/2022 al 5/5/2022 la distribuidora nos reporta un consumo real a facturar de 1.077 kWh desde la lectura anterior en punta 5.253 kWh y en valle 35.194 kWh hasta la lectura real en punta 5.395 kWh y en valle 36128 kWh.

Acorde a dichos datos emitimos la factura [REDACTED] del 8/6/2022 e importe 410,25 €.

Todos los importes abonados por la cliente para el pago de las facturas anuladas, así como el abono de 1,08 €, han sido aplicados para el pago parcial de la factura [REDACTED] del 8/6/2022 e importe 1.107,15 €, quedando un importe pendiente de pago de 737,14 €

Dicho importe pendiente ha sido fraccionado mediante un acuerdo de pago a plazos por un total de diecisiete cuotas de 40,95 € y una de 40,99 €, las cuales han sido puestas el cobro con periodicidad mensual desde el 10/6/2022 hasta el 10/11/2023.

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.

Ante la disconformidad expresada por la cliente con los consumos estimados, el 28/6/2022 enviamos la siguiente consulta a la distribuidora mediante la solicitud [REDACTED].

“Se solicita revisión de lecturas de contador ya que constan como no coherentes y el cliente insiste en la revisión del contador.”

El 3/8/2022, recibimos la respuesta:

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 relación con su consulta para el suministro CUPS [REDACTED] le informamos que este suministro se encuentra no adaptado, debido a esto se ha realizado un reparto de su consumo entre p1, p2 y p3, por lo que debe de tener en cuenta el sumatorio del consumo total el cual es correcto por que la CNMC así lo permite. Por tanto, la factura nº [REDACTED] es correcta. Información disponible en el SCTD.”

A raíz de la recepción del presente expediente, y con el fin de velar por los intereses de la clienta, hemos solicitado nuevamente a la distribuidora la revisión de lecturas y el consumo reportado para el periodo reclamado del 31/5/2021 al 6/3/2022 además de la corrección del consumo reportado de ser procedente.

Una vez obtenida la respuesta, realizaremos un nuevo escrito para informar a esta Junta Arbitral.

SOLICITA:

Que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, junto con los documentos que lo acompañan, se admita y, a la vista de su contenido, se incorporen al procedimiento arbitral de consumo y sean considerados en el laudo que en su caso se dicte.

Presenta escrito en el que tras recibir la respuesta de la distribuidora indica que:

Tal y como informamos en dicha carta, con el fin de atender la petición de la Sra. [REDACTED] de julio de 2023, hemos solicitado a [REDACTED], la revisión de lecturas y el consumo reportado para el periodo reclamado del 31 de mayo de 2021 al 6 de marzo de 2022, además de la corrección del consumo reportado de ser procedente, obteniendo así la siguiente respuesta: *“Lectura real correcta. Comentarios: Verificamos que la factura de acceso nº [REDACTED] procede a regularizar los consumos estimados de los ciclos anteriores.”* Por ello, tras la respuesta facilitada por la distribuidora, no hemos realizado ninguna modificación en la facturación de la clienta.

2.- AUDIENCIA A LAS PARTES

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 17 de marzo de 2024, en el que se reitera en su reclamación, a día de hoy no ha recibido respuesta satisfactoria por parte de la compañía que justifique las lecturas desproporcionadas y arbitrarias que se le han facturado.

No se me ha proporcionado una explicación satisfactoria ni pruebas que justifiquen estos consumos excesivos. Es importante señalar que, tras cambiar mi suministro a "[REDACTED]", siendo esta una entidad del mismo grupo y con la misma distribuidora, el consumo registrado ha disminuido significativamente, lo cual contrasta fuertemente con los valores facturados por [REDACTED] en el mercado regulado.

El Colegio Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, con las siguientes consideraciones:

PRIMERA: La reclamante indica que hay varias facturas que no se corresponden con el consumo real, en alguna se factura por consumo estimado, y en otras entiende que

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

el consumo que se hace constar es elevado, en concreto en la factura correspondiente al periodo de consumo del 17/6/2021 al 6/3/2022, entiende que la factura corresponde a meses de menos calefacción por lo que el consumo no puede ser real.

La reclamada indica en sus alegaciones, entre otras, que con el objetivo de facturar el consumo real reportado por la distribuidora para el periodo del 31/5/2021 al 6/3/2022, hemos procedido a emitir la factura [REDACTED] el 8/6/2022 e importe 1.107,15 €, asimismo hemos anulado toda la facturación estimada emitida para el periodo del 17/6/2021 al 10/2/2022. Pidió a la distribuidora la revisión de lecturas y el consumo reportado para el periodo de 31 de mayo de 2021 al 6 de marzo de 2022, que fue objeto de reclamación, y, si procediera, la corrección del consumo reportado. La distribuidora responde que: "Lectura real correcta. Comentarios: Verificamos que la factura de acceso nº [REDACTED] procede a regularizar los consumos estimados de los ciclos anteriores."

Los periodos en los que se produce la lectura incorrecta coinciden con la entrada en vigor, junio de 2021, de los nuevos peajes, valle, punta y llano, que quizá no podían discriminarse con el equipo que tenía instalado la reclamante, de hecho, en octubre de 2022 le revisan el equipo porque el contador no funcionaba bien. El exceso puede deberse, por tanto, a la diferencia entre dos y tres peajes.

SEGUNDA: Analizada toda la documentación obrante en el expediente, en particular las facturas emitidas y la refacturación realizada, se comprueba que la refacturación llevada a cabo por la empresa reclamada cubre las cantidades facturadas en exceso.

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR la solicitud de arbitraje.

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.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 17 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

[Redacted signature]



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

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo