



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10668.8/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 17 de junio 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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. El representante de la consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

“Las actuaciones comienzan cuando se recibe factura [REDACTED] emitida el 11/09/2022 por la [REDACTED] por un importe de 1.214,35 €.

Esta factura se emite según figura en la misma (como factura con lectura real, cuando desde el mes de mayo se estaban realizando lecturas estimadas), por la energía consumida entre los meses de Abril y Agosto de 2022. No estando conforme con la misma, ya que la dirección de suministro es una segunda residencia, que mis padres con 80 años, solo ocupan temporalmente durante los meses de Julio (no en su totalidad) y Agosto y por tanto con los plomos bajados, no puede haber consumo eléctrico, ni en los meses de abril, ni mayo, ni junio. Es por esto que se contacta telefónicamente para informar el fallo en la factura y se comunica que se va a devolver el recibo y que adecúen la misma para su cobro, realizando la primera reclamación con número de expediente A13-0004278008 en octubre de 2022. Desde entonces no se ha resuelto el problema. En el mail que se envía el 22/11/2022 se adjunta por nuestra parte diversas fotografías del contador, donde se aprecia que el mismo está averiado y por esto se están enviando facturas estimadas desde mayo, aún así, la compañía comunica que se trata de una lectura real y que por tanto hay que abonar y no se toma en cuenta la reclamación.

Se realiza nueva llamada telefónica a la compañía ya que no se obtiene respuesta al correo, donde solicitamos si se ha revisado el contador, indicándonos que para eso se debe solicitar una “INTERVENCION DE CONTADOR”, que se pasará desde la empresa



Comunidad de Madrid

comercializadora a la distribuidora y que si no está averiado, se deberá abonar 95,37 € por la visita. Se solicita por tanto la Intervención del contador con número de expediente [REDACTED]

Llamo a [REDACTED], donde me comunican telefónicamente que hay una anomalía en el contador (como si hubiesen enganchado a la toma de corriente exterior), les indico que ya había solicitado la intervención del contador y que por tanto pasasen a reponerlo.

Tras dos meses sin obtener respuesta, desde la comercializadora se nos envía una carta amenazando que en dos meses se va a cortar el suministro eléctrico.

El día 09/05/2023 me vuelvo a comunicar telefónicamente con la comercializadora, solicitando informe de resolución de los expedientes abiertos y actuación en el contador según se solicitó. Remitiéndome otra vez a la distribuidora [REDACTED]

Vuelvo a llamar a la distribuidora siendo atendido por [REDACTED] que me comunica que tienen un informe de [REDACTED] que indica que "no hay tapa en el contador y se ha averiado por las inclemencias meteorológicas". Indicamos que dado que ellos mismos nos acreditan que el contador está averiado, por qué no han atendido a nuestra solicitud de intervención del mismo a la comercializadora, por qué no se ha reparado. Nos indican que no tienen notificación de intervención del contador, que la vuelva a solicitar, para poder repararlo.

Se vuelve a contactar con la comercializadora a fecha 09/05/2023, comunicando esta situación y solicitando nuevamente la intervención del contador, abriendo nuevo expediente [REDACTED] exigiendo recibir comunicación escrita del mismo.

Volvemos a recibir una factura estimada del mes de abril y mayo de 162,86 € sin estar la vivienda ocupada y por tanto realizar ningún gasto de electricidad. Por esto vuelvo a llamar para poner reclamación y comunicar que devolvemos dicho recibo. Me facilitan número de expediente [REDACTED] de fecha 06/06/2023.

Solicito tras esto las facturas desde el año 2021 (que se adjuntan) donde se puede observar que la vivienda solamente está ocupada en los meses de julio y agosto. Además se puede observar, como desde el mes de mayo de 2022 se comienzan a realizar facturas estimadas (siendo el contador de lectura remota, entendemos que desde ese momento no se pueden realizar las facturas por estar averiado). Por esto no entendemos como en septiembre, envían una factura según ellos de lectura real por el importe citado de más de 1200 €. En ningún momento nos hemos negado a pagar las facturas, aun cuando en otras mensualidades han continuado con las facturas estimadas, cargando otras cantidades sin estar la vivienda ocupada y por tanto teniendo que facturar el mínimo establecido, como se puede ver en el histórico de las facturas".

SOLICITA:

Que se realice la intermediación necesaria para solucionar esta situación ya que se observa mala fe por parte de la empresa [REDACTED] para el cobro mediante amenaza de las facturas falseadas sin realizar el arreglo del contador. Por tanto esperan que realicen mediación para solucionar esta cuestión en la que son claramente perjudicados.

En escrito posterior, añade el representante de la reclamante que:

Han procedido a cortar la luz desde el día 11 de enero y que por tanto la reclamante ya no es cliente de la empresa, se ha realizado cancelación del contrato de manera unilateral sin comunicación previa y se va a realizar denuncia para iniciar un procedimiento monitorio para cobrar la deuda. Se indica en dicha llamada que ya había un procedimiento abierto en consumo y que por tanto no cabía el corte de luz y comunican a la reclamante, que no tienen conocimiento del mismo y por tanto han tomado la determinación que se ha reflejado.

Dada esta situación se comunica telefónicamente con la junta arbitral, realizando el aporte de documentación que la misma le comunica telefónicamente e indicando que se ha producido el corte de luz de la vivienda.

Comunidad de Madrid

Se comienza en el mes de marzo contratación con la empresa [REDACTED] de la luz en dicha segunda vivienda sita en [REDACTED] que se demora durante un mes, ya que habían realizado también el corte de tensión y por tanto en un primer momento se debía solicitar que realizasen la llegada de tensión a la vivienda para después acondicionar el contador. Estas actuaciones han llevado a un sobrecoste a la reclamante para poder dar de alta de nuevo luz en la segunda residencia citada. Se aporta contrato con la nueva compañía [REDACTED] con alta en el mes de abril de 2024.

SOLICITAMOS que se revisen los importes y si corresponde realizar algún pago a la reclamante, nos lo indiquen para realizarlo, no obstante, consideramos que tengan en cuenta la mala fe de la empresa a la hora de actuar y sus siguientes actuaciones de notificaciones de deuda y acoso a personas de más de 80 años, llegando a cortar el suministro eléctrico sin comunicación.

El representante de la reclamante presenta nuevo escrito el 15.06.2024 en el que insiste que se continúe con el procedimiento y que se tengan en cuenta sus derechos como consumidora.

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

“PRIMERA. RECHAZO DEL ARBITRAJE

Esta empresa declina el arbitraje propuesto al estar excluida la reclamación del ámbito objetivo de la 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, por las siguientes razones: Acorde a lo establecido en el punto 2 de la tercera condición de la Resolución de 9/12/2020 de Admisión de Oferta Pública de Adhesión Limitada al Sistema Arbitral de Consumo, quedan expresamente excluidas de arbitraje las reclamaciones relacionadas con temas propios de las empresas distribuidoras: extensión y concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, fraude en la red (incluyendo equipos de medida) y calidad de suministro (incluyendo la continuidad o interrupción del suministro y daños causados por incidencias en la red). Pues bien, la reclamación versa sobre la disconformidad del Sr. [REDACTED] con la factura [REDACTED] emitida el 11/9/2022 e importe 1.214,35 €, dado que indica que se trata de una segunda residencia y sin apenas actividad. Además, indica que el contador está averiado, correspondiente al suministro de electricidad situado en la Trv. [REDACTED] Navas de San Antonio (Segovia). Hemos comprobado que, en todo momento, desde la comercializadora, emitimos las facturas, acorde a lo reportado por [REDACTED], (en adelante “la distribuidora”). Debido a la antigüedad del periodo reclamado, no disponemos del ATR en el sistema de comunicación con la distribuidora, por lo que les adjuntamos el ATR recibido en nuestro sistema de gestión, para que puedan realizar las comprobaciones que consideren oportunas. Por tanto, concurre causa de declinación del arbitraje.

SEGUNDA. GESTIÓN DE LA RECLAMACIÓN

El 26/9/2022 el cliente solicitó revisión de la factura [REDACTED] emitida el 11/9/2022 por importe 1.214,35 €. Tras realizar las comprobaciones oportunas, le informamos que la factura reclamada consta con lecturas reales, no hay histórico de consumos estimados seguidos por lo cual no presenta incidencias. Se ha facturado en base a la información reportada por la distribuidora de la zona. En caso de presentar incidencias, le sugerimos solicitar una intervención de contador con la comercializadora si presenta disconformidad con los consumos leídos y reportados para verificar si se trata de acumulación de consumo o averías en el contador.



Comunidad de Madrid

El 27/9/2022 el cliente solicitó la revisión del contador por un exceso de consumo facturado en la factura [REDACTED] emitida el 11/9/2022 de importe 1.214,35 €. [REDACTED] se procedió a derivar consulta a la distribuidora, y hemos obtenido la siguiente respuesta: "En relación a su consulta sobre el CUPS [REDACTED] le informamos que hemos procedido a revisar la facturación reclamada, comprobando que las lecturas y consumos facturados son correctos."

El 22/11/2022 el cliente volvió a solicitar la revisión del contador por un exceso de consumo facturado en la factura [REDACTED] emitida el 11/9/2022 de importe 1.214,35 €. [REDACTED] se procedió a derivar consulta a la distribuidora, y hemos obtenido la siguiente respuesta: "Atendiendo a su solicitud, le informamos que hasta que no adecue la finca tal y conforme le ha indicado el técnico no podemos proceder a subsanarlo, con fecha 24/11/2022 instalación inadecuada. Por favor indicarle al cliente que cuando pueda se ponga en contacto para concertar nueva visita, y así realizar operación, para regularizar consumos."

El 9/5/2023 el cliente volvió a solicitar una intervención en su contador debido a que la factura es demasiado elevada y el cliente al comunicarse con la distribuidora le indican que el contador está averiado y que deben enviar una solicitud por parte de la comercializadora para que ellos puedan intervenir. Desde [REDACTED] se procedió a derivar consulta a la distribuidora, y hemos obtenido la siguiente respuesta: "Atendiendo a su solicitud en relación al suministro [REDACTED] le informamos que tras visita realizada por el equipo técnico reporta instalación inadecuada del equipo de medida, lectura imposible. Se requiere por parte del cliente la adecuación del espacio para que los técnicos puedan llevar a cabo los trabajos correspondientes."

El 26/5/2023 recibimos un escrito por parte del cliente donde indicaba que llevaba presentando varios meses inconformidad con las facturas, solicita intervención del contador porque es una segunda vivienda y los consumos facturados son excesivos y que no se suspenda servicio hasta que se solucione. Desde [REDACTED] se procedió a derivar consulta a la distribuidora, y hemos obtenido la siguiente respuesta: "Atendiendo a su solicitud en relación al suministro [REDACTED] le informamos que tras visita realizada por el equipo técnico reporta instalación inadecuada del equipo de medida, lectura imposible. Se requiere por parte del cliente la adecuación del espacio para que los técnicos puedan llevar a cabo los trabajos correspondientes."

El 6/6/2023 el cliente volvió a solicitar revisión del contador. Desde [REDACTED] se procedió a derivar consulta a la distribuidora, y hemos obtenido la siguiente respuesta: "Atendiendo a su solicitud le informamos, que se acude a revisar el equipo y tomar lecturas el día 8 de agosto de 2023, y nos informan que el contador no tiene CPM normalizado, esta sin módulo a la intemperie. Instalación peligrosa como ya le ha sido informado. El módulo es responsabilidad del cliente, por lo que lo debe adecuar para que podamos gestionar su petición. Gestión finalizada."

El 6/9/2023 el cliente volvió a solicitar cambio de contador por estar averiado. Desde [REDACTED] se procedió a derivar consulta a la distribuidora, y hemos obtenido la siguiente respuesta: "Le informamos en relación a su solicitud, según operación realizada en fecha 21 de septiembre 2023, le indicamos su instalación es inadecuada, por lo que debe adecuar instalación para su gestión."

El 15/1/2024 el cliente volvió a solicita intervención en el contador dado que está averiado. Desde [REDACTED] se procedió a derivar consulta a la distribuidora, y hemos obtenido la siguiente respuesta: "En relación con tu consulta, te informamos que tras visita de nuestro técnico en el punto de suministro [REDACTED] en fecha 14 de noviembre de 2023 se realiza revisión equipo, se detecta irregularidad, el equipo de medida se encuentra en la intemperie sin armario de protección. Se corta el suministro hasta que el cliente solucione el problema de la instalación del suministro. Debe contactar con un especialista electricista para poder solucionar avería detectada, se realizó cese de contrato en fecha 13 de enero de 2024. Debe aportar la



Comunidad de Madrid

documentación que indique que la vivienda se encuentra deshabitada." Una vez revisado el presente expediente, tal y como indica en varias ocasiones la distribuidora, el cliente tiene que adecuar la instalación del suministro para que esta pueda realizar el cambio de contador. Además, les informamos que el consumo, lecturas y períodos facturados son acorde a lo reportado por la distribuidora, por lo que no hemos realizado ninguna modificación en la facturación emitida. Teniendo en cuenta lo anteriormente indicado y las respuestas de las distribuidoras, concurre causa de declinación del arbitraje".

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

1) Se presentan las facturas siguientes:

- Factura de 21.12.20 a 27.01.2021: importe 17,85 €, con lectura real. Energía consumida 0 kwh.
- Factura de 27.01 a 25.02.21: importe 13,99 €, con lectura real. Energía consumida 0 kwh.
- Factura de 25.02 a 28.03.21: importe 14,96 €, con lectura real. Energía consumida 0 kwh.
- Factura de 28.03 a 27.04.21: importe 14,47 €, con lectura real. Energía consumida 0 kwh.
- Factura emitida 13.02.22, del 18.12.21 a 27.01.22: importe 13,48 €, con lectura real. Energía consumida 0 kwh.
- Factura emitida 6.03.22, de 27.01.22 a 27.02.22: importe 10,88 €, con lectura real. Energía consumida 0 kwh.
- Factura emitida 30.03.22, de 27.02 a 27.03.22: importe 9,83 €, con lectura real. Energía consumida 0 kwh.
- Factura de 8.05.22, de 27.03 a 16.04.22: importe 6,69 €, con lectura real. Energía consumida 0 kwh.
- Factura 9.06.22, de 16.04 a 26.05.22: importe 16,19 €, **con lectura estimada de 10 kwh.**
- Factura 13.07.22, de 26.05 a 27.06.22: importe 16,16 €, **con lectura estimada de 21 kwh.**
- Factura 21.08.22, de 27.06 a 27.07.22: importe 12,68 €, **con lectura estimada de 9 kwh.**
- **Factura 11.09.22, de 16.04 a 28.08.22: importe 1.214,35 €, con lectura "real" de 3.609 kwh.**
- Factura 10.10.22, de 28.08 a 27.09.22: importe 43,58 €, **con lectura "real" de 89 kwh.**
- Factura 10.11.22, de 27.09 a 27.10.22: importe 10,85 €, **con lectura estimada de 6 kwh.**
- Factura 11.12.22, de 27.10 a 27.11.22: importe 9,82 €, con lectura estimada de 0 kwh.
- Factura 9.01.23, de 27.11 a 21.12.22: importe 7,61 €, con lectura estimada de 0 kwh.
- Factura 8.02.23, de 21.12.22 a 26.01.23: importe 11,27 €, con lectura estimada de 0 kwh.
- Factura 13.03.23, de 26.01 a 27.02.23: importe 9,95 €, con lectura estimada de 0 kwh.
- Factura 10.04.23, de 27.02 a 27.03.23: importe 8,73 €, con lectura estimada de 0 kwh.
- Factura 11.05.23, de 27.03 a 24.04.23: importe 61,27 €, **con lectura estimada de 374 kwh.**
- **Factura 11.06.23, de 24.04 a 28.05.23: importe 162,86 €, con lectura estimada de 915 kwh.**

2) Se presenta certificado del Ayuntamiento (que realiza la gestión de las lecturas del servicio de suministro de agua), en el que consta "Que se trata de una casa que es segunda residencia de la propiedad, que no es residencia habitual y que se encuentra

Comunidad de Madrid

habitada en semanas de los meses de julio y agosto y eventualmente en el resto del año en algún fin de semana”.

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:

Antes de entrar en el fondo del asunto, debe dilucidarse si tal como alega la reclamada estamos en presencia de una materia excluida de la oferta de adhesión al sistema arbitral de la reclamada.

La empresa expone en sus alegaciones que quedan expresamente excluidas de arbitraje las reclamaciones relacionadas con temas propios de las empresas distribuidoras: extensión y concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, fraude en la red (incluyendo equipos de medida) y calidad de suministro (incluyendo la continuidad o interrupción del suministro y daños causados por incidencias en la red). La cuestión, aunque deriva del malfuncionamiento de un contador, se refiere a dos facturas emitidas por la comercializadora por el suministro de luz realizado (por importes respectivos de 1.214,35 € y 162,86 €).

Efectivamente se ha producido una avería de contador, que la consumidora ha comunicado en repetidas ocasiones tanto a la comercializadora como a la distribuidora, pero que no se ha llegado a solucionar mientras continuaba siendo cliente de la comercializadora regulada del [REDACTED] desde septiembre de 2022, al menos hasta mayo de 2024 (en que se cambió de compañía y con la nueva comercializadora le facilitaron la sustitución del contador).

La sustitución de los contadores averiados es responsabilidad de la distribuidora, y no lo ha realizado en un tiempo adecuado, pero ello queda fuera del ámbito del arbitraje, y el Colegio no se pronuncia sobre ello, ni sobre sus consecuencias. En cambio, cae dentro del ámbito del arbitraje, el análisis de las facturas por el suministro de energía facturado durante ese período desde 16.04.22 hasta 28.05.23. Procede, por lo tanto, entrar a conocer el fondo de la reclamación de la consumidora.

SEGUNDA:

La consumidora ha presentado todos los indicios de prueba de que disponía de que la casa es una segunda residencia que sólo se ocupa varias semanas de verano. No sólo presenta un certificado del Ayuntamiento que se ocupa de la gestión de lectura de los contadores de agua (otro de los servicios esenciales de la vivienda) sino que presenta una correlación de facturas de suministro eléctrico con la propia comercializadora, en la que se demuestra que durante muchos meses al año, el consumo de la vivienda es 0 kwh, motivo por el que no es comprensible que se facture tal cantidad de energía consumida en lecturas estimadas.

Por otro lado, desde el momento (27.09.22) en que la consumidora tiene conocimiento de que algo pasa, al recibir esa elevada factura de cuatro meses de consumo, (tras haber pagado las correspondientes cuatro facturas mensuales) reiteradamente lo pone de manifiesto ante la comercializadora, quien no hace más que dar parte a la



Comunidad de Madrid

distribuidora, pero no le sustituyen el contador.

Por su parte, la comercializadora sólo manifiesta que ha facturado correctamente, conforme a las facturas de peaje emitidas por la distribuidora, pero una vez que ha quedado probado que el contador se averió y no fue sustituido de modo diligente, no es posible hacer recaer sobre la consumidora las consecuencias negativas del no funcionamiento del contador, imputándole un consumo estimado que no es acorde con los consumos habitualmente realizados en la vivienda.

Es la distribuidora quien está obligada, en virtud del art. 40.2.g) LSE a “facilitar los datos de consumo a los sujetos en los términos que reglamentariamente se establezcan”. Como el contador ha dejado de emitir lectura, no es posible facilitar datos reales hasta que no se realice la sustitución del contador,

Obviamente en el seno de la ejecución del contrato de suministro eléctrico, la comercializadora tiene el derecho a facturar los consumos realizados por la cliente, pero en este caso, una vez estropeado el contador, y con lecturas estimadas desde abril de 2022, no cabe emitir una factura complementaria con el consumo que cubre desde 16.04 a 28.08.22, cuando mensualmente se había emitido la facturación y ésta había sido debidamente abonada.

Tampoco es admisible que se emitan algunas de estas facturas con lecturas reales, cuando ha quedado probado que el contador estaba averiado, y precisaba ser cambiado (Factura 11.09.22 con lectura “real” de 3609 kwh y factura 10.10.22, de 28.08 a 27.09.22: importe 43,58 €, con lectura “real” de 89 kwh).

Y por su parte, la consumidora, tal como dispone el art. 44.1.n LSE tiene derecho a “estar informada del consumo real de electricidad y de los costes correspondientes de acuerdo a lo que reglamentariamente se establezca, sin coste adicional. A estos efectos, se tendrán en cuenta las características de los equipos de medida para garantizar una adecuada facturación y los costes de implementar esta medida”.

En este supuesto no hay consumo real, porque el contador se ha averiado, y los consumos imputados son desproporcionados, teniendo en cuenta que se trata de una casa que no se habita más de algunas semanas en los meses de julio y agosto.

De la correlación de facturas presentadas, se observa que algunas se facturan con consumos estimados:

- Factura 9.06.22, de 16.04 a 26.05.22: importe 16,19 €, con lectura estimada de 10 kwh.
- Factura 13.07.22, de 26.05 a 27.06.22: importe 16,16 €, con lectura estimada de 21 kwh.
- Factura 21.08.22, de 27.06 a 27.07.22: importe 12,68 €, con lectura estimada de 9 kwh.
- Factura 11.09.22, de 16.04 a 28.08.22: importe 1.214,35 €, con lectura “real” de 3.609 kwh.
- Factura 10.10.22, de 28.08 a 27.09.22: importe 43,58 €, con lectura “real” de 89 kwh.
- Factura 10.11.22, de 27.09 a 27.10.22: importe 10,85 €, con lectura estimada de 6 kwh.
- Factura 11.06.23, de 24.04 a 28.05.23: importe 162,86 €, con lectura estimada de 915 kwh.

Aun sin existir una norma aplicable que resuelva esta cuestión, este Colegio arbitral tiene en cuenta tres cuestiones esenciales:

1º Se trata de una consumidora de edad elevada, más de 80 años, que debe ser calificada como consumidora vulnerable en este contrato, dada su impotencia de ser escuchada y de que se realizase el cambio de contador estropeado durante más de año



Comunidad de Madrid

y medio (desde septiembre de 2022 a mayo de 2024).

2º Debe tenerse en cuenta la regla general del art. 1258 CC, que establece que los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento y desde entonces obligan no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que según su naturaleza sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley. El cumplimiento del contrato conforme a la buena fe, obligaba a la comercializadora no sólo a dar traslado a la distribuidora cada vez que el representante de la consumidora interponía una nueva reclamación por el mismo motivo, (la solicitud de cambio de contador averiado), sino que esta situación requería una proactividad mayor, tomando cartas en el asunto para instar una sustitución de contador en un período adecuado. Han transcurrido más de 20 meses desde la primera reclamación hasta que la consumidora ha tenido que cambiar de compañía comercializadora para conseguir la sustitución del contador. Desde luego no puede apreciarse una diligencia colaborativa por parte de la empresa comercializadora. Y sobre todo no puede hacerse recaer sobre la consumidora las consecuencias negativas de la no sustitución del contador, ni imputarle consumos que no son reales ni probables, puesto que la vivienda sólo se ocupa parte de los meses de julio y agosto cada verano.

3º Se ha producido el corte de suministro eléctrico en enero de 2024, sin aviso previo, con la resolución unilateral del contrato por parte de [REDACTED] comercializadora regulada. No debía haberse producido tal resolución unilateral dado que el procedimiento arbitral ya se había iniciado por la disconformidad de la consumidora con las facturas señaladas. Además, esta resolución unilateral del contrato ha provocado la baja del servicio, por lo que la consumidora ha tenido que volver a contratar el acceso con la distribuidora, lo que ha supuesto un coste añadido para ella.

Estas consideraciones llevan al Colegio Arbitral a ESTIMAR la pretensión de la consumidora de que se revisen los importes de las facturas: dado que es imposible determinar el consumo real porque el contador se averió, este Colegio considera adecuado mantener las facturas en las que se imputan pequeños consumos, entendiendo que equivalen a los consumos que se debieron producir en el verano de 2022 y 2023 durante el tiempo que habitaron la vivienda: hablamos de los consumos estimados de 10+21+9+89+6+374 kwh.

Esto significa que el Colegio considera que los consumos estimados de las facturas:

- Factura 9.06.22, de 16.04 a 26.05.22: importe 16,19 €, con lectura estimada de 10 kwh.
 - Factura 13.07.22, de 26.05 a 27.06.22: importe 16,16 €, con lectura estimada de 21 kwh.
 - Factura 21.08.22, de 27.06 a 27.07.22: importe 12,68 €, con lectura estimada de 9 kwh.
 - Factura 10.10.22, de 28.08 a 27.09.22: importe 43,58 €, con lectura "real" de 89 kwh.
 - Factura 10.11.22, de 27.09 a 27.10.22: importe 10,85 €, con lectura estimada de 6 kwh.
- Se consideran adecuados para la estancia en la vivienda del verano de 2022.

Igualmente se considera como consumo del verano de 2023, aunque sea previa a éste, la estimación de consumo de la factura de 11.05.23, de 27.03 a 24.04.23, con una lectura estimada de 374 kwh.

En cambio, el Colegio arbitral considera que las facturas:

- De 11.09.22, del período de 16.04 a 28.08.22, por importe de 1.214,35 €, con lectura "real" de 3.609 kwh
- De 11.06.23, de 24.04 a 28.05.23, por importe de 162,86 €, con lectura estimada de 915 kwh

DEBEN ANULARSE:



Comunidad de Madrid

La factura de 11.09.22, porque factura un consumo desproporcionado, que se había cobrado anteriormente, sin que se trate de un consumo real, dado que el contador había dejado de emitir lecturas desde abril de 2022.

Y la factura de 11.06.23, por el mismo motivo, porque el contador había dejado de emitir lecturas y no había sido sustituido, por lo que no puede imputarse un consumo tan elevado en un momento en que la vivienda está cerrada y con la electricidad desconectada (con “los plomos bajados” como indica el escrito de la consumidora). En ambos casos es imposible que se trate de facturas con consumo real.

Como la comercializadora no ha presentado reconvencción por los importes adeudados, se ignora cuántas de estas facturas han sido abonadas, por lo que la consumidora deberá abonar las facturas pendientes con la salvedad de las facturas de 11.09.22, del período 16.04 a 28.08.22 por importe 1.214,35 €, y de 11.06.23, del período 24.04 a 28.05.23, de importe 162,86 €, que este Colegio arbitral ha declarado nulas en este Laudo arbitral.

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**, de revisar la facturación del período desde abril de 2022 a mayo de 2023.

Revisadas las facturas, y teniendo en consideración que se trata de una consumidora vulnerable, y que el art. 1258 CC obliga a las partes a cumplir el contrato conforme a la buena fe, y no se ha observado una actitud suficientemente colaboradora por parte de la comercializadora para lograr que la distribuidora sustituyese en un plazo adecuado el contador de la vivienda de la consumidora, este Colegio ha considerado que la consumidora deberá abonar las facturas pendientes con la excepción de las facturas de 11.09.22, del período 16.04 a 28.08.22 por importe 1.214,35 €, y de 11.06.23, del período 24.04 a 28.05.23, de importe 162,86 €, que este Colegio arbitral ha declarado nulas en este Laudo arbitral, por ser imposible que correspondan a un consumo real.

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. La consumidora debe hacer constar en el pago de las facturas pendientes que se hace en cumplimiento del presente Laudo arbitral, mediante la consignación del número de expediente, así como de sus datos personales.

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



Comunidad de Madrid

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, en el lugar señalado al principio.

Madrid, 18 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]