



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12314.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS 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: que, según alega la reclamante, con fecha del 22 de Junio del 2022 me pasaron una factura por 1.292,04 € y una lectura de 11970, les escribí enviándole la lectura real que era de 11870, admitieron el error ya que decían que se lo había pasado la eléctrica y lo arreglarían pero nunca lo hicieron, he enviado innumerables emails y he llamado todas las semanas y dicen que lo resolverán pero no lo hacen, me envían emails reclamándome el pago aun cuando las facturas siguientes seguían erróneas las pague pero estaban con una lectura más alta, adjunto hilo de correo (uno de tantos) donde no solucionan nada pero me exigen que pague, consiguieron el telefono de mi marido, sin yo autorizarlo ni estar en el contrato y le llamaron acosándole para que pagara, quiero cambiarme de compañía y no puedo. Solicita que rectifiquen esta factura y las que vinieron después ya que demostré que la lectura era incorrecta y mucho menor de lo que podían y pueda cambiarme de compañía. Cuantía reclamada 1.500,00 €.

La parte reclamada alega que tal y como se detalla en la cláusula 7 de las Condiciones Generales de Contratación: "La lectura de consumos con base en la cual se emitirá la factura es la realizada por la Empresa Distribuidora, responsable legal de su realización. En el supuesto de faltar la lectura real en el momento de la facturación, el Cliente autoriza expresamente a [REDACTED] a facturar una cantidad estimada, sobre la base del mismo mes de consumo de los años anteriores ajustado por la tendencia del año en curso y otros factores externos relacionados con el consumo de energía (como, por ejemplo, el meteorológico). Una vez [REDACTED] disponga de las lecturas reales de consumos, se procederá a realizar el correspondiente ajuste en la siguiente factura (...)" Que, tal y como establece la normativa sectorial de aplicación, es la Empresa distribuidora la responsable legal de la realización de la lectura de los contadores y de la remisión de las mismas a la comercializadora, en este caso, [REDACTED] Que por lo que respecta a la facturación emitida, indicar que [REDACTED] factura los consumos en base a las lecturas estimadas del contador recibidas por parte de la distribuidora y que, una vez ésta le facilita las lecturas reales, [REDACTED] procede a la regularización de los consumos facturados. Que, en todo caso, a fin de evitar la expedición de facturas en base a consumos estimados, el Cliente puede facilitar sus lecturas a [REDACTED] y, si estas se remiten durante los últimos 4 días del mes (cuando todavía el valor se ha prefacturado), [REDACTED] procede a emitir la factura con la lectura de consumo real comunicada por el Cliente, salvo que la misma sea manifiestamente incoherente con los históricos de consumo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

anteriores. Que [REDACTED] ha facturado correctamente a la parte reclamante acorde a las lecturas de los contadores recibidas y que se han regularizado correctamente los consumos facturados. Y que, si nuevamente se recibe una corrección de los consumos facturados por parte de la distribuidora, [REDACTED] procederá a la refacturación acorde con las mismas.

La parte reclamante manifiesta que he demostrado con fotografías del contador, más los correos que adjunte que, os expuse que la lectura era incorrecta, os envié la lectura correcta, habéis admitido tanto por email como por telefono que era un error ya que la distribuidora os paso esa lectura pero rectificariáis el error, me habéis pedido que pagara ese dinero y ya me lo devolveríais a lo que me negué ya que ni tengo 1.200 euros para pagar una factura ni pensaba que me lo ibais a devolver por lo que decidí no pagarla pero os he estado reclamando que solucionarais esto durante 1 año, no me habéis hecho caso, tengo pruebas, tengo emails y tendréis las llamadas registradas y esto sigue sin solucionarse y solo dais largas. Adjunto Excel con las lecturas reales y las vuestras que he hecho ya que también os las envié y no lo habéis visto. Solicita que anules esa factura de 1.200 euros ya que era una lectura incorrecta que habéis admitido, que reviséis toda la facturación ya que seguro he pagado de más y dejéis esto solucionado de una vez por todas, me da igual si he pagado de más y no quiero compensación económica, quiero cerrar esto ya.

La parte reclamada manifiesta que, de conformidad con el escrito presentado por parte del cliente ante el presente organismo, muestra su disconformidad con la facturación emitida por parte de su compañía comercializadora, en este caso, [REDACTED]. En primer lugar, debemos tener en cuenta que la facturación que emiten las empresas comercializadoras proviene de las lecturas de los consumos que emiten las empresas distribuidoras, siendo las mismas las encargadas de trasladar el consumo de los clientes. Así lo indica la normativa sectorial de aplicación, en concreto, se regula las obligaciones de las empresas distribuidoras en el artículo 40 y siguientes de la Ley del Sector Eléctrico, así como lo previsto en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, en concreto, se establece en su artículo 41 lo siguiente “e) Proceder a la lectura de la energía recibida y entregada por sus redes a los consumidores a tarifa y a los consumidores cualificados de acuerdo con el artículo 95 del presente Real Decreto, ya sea directamente o bien a través de entidades autorizadas al efecto.” Por lo que respecta a las obligaciones de [REDACTED] como empresa comercializadora en el Sector Eléctrico, las funciones ante los consumidores será la de facturar y cobrar el suministro realizado. Dicha función también se prevé en las condiciones del contrato de suministro de electricidad que ha contratado el cliente con nuestra compañía, tal y como queda detallado en la cláusula 7 de las Condiciones Generales de Contratación: “La lectura de consumos con base en la cual se emitirá la factura es la realizada por la Empresa Distribuidora, responsable legal de su realización. En el supuesto de faltar la lectura real en el momento de la facturación, el Cliente autoriza expresamente a [REDACTED] a facturar una cantidad estimada, sobre la base del mismo mes de consumo de los años anteriores ajustado por la tendencia del año en curso y otros factores externos relacionados con el consumo de energía (como, por ejemplo, el meteorológico). Una vez [REDACTED] disponga de las lecturas reales de consumos, se procederá a realizar el correspondiente ajuste en la siguiente factura (...)”. De conformidad con la normativa sectorial, la lectura de los contadores por parte de la empresa distribuidora, deberá realizarse de forma mensual, no obstante, pueden darse casos en los que la lectura sea leída de forma bimestral. Por lo que, si la empresa distribuidora no facilita la lectura, las empresas comercializadoras deberán facturar mensualmente acorde a consumos estimados. Posteriormente, estos consumos serán regularizados una vez se recibe la lectura real del contador por parte de la empresa distribuidora. Que, en todo caso, a fin de evitar la expedición de facturas en base a consumos estimados, el Cliente puede facilitar sus lecturas a [REDACTED] y, si estas se remiten durante los últimos 4 días del mes (cuando todavía el valor se ha prefacturado), [REDACTED] procede a emitir la factura con la lectura de consumo real comunicada por el Cliente, salvo que la misma sea manifiestamente incoherente con los históricos de consumo anteriores. Para el caso que nos ocupa, una vez



Comunidad de Madrid

realizado una comprobación de los consumos del cliente, debemos indicar lo siguiente: [REDACTED] ha facturado correctamente a la parte reclamante acorde a las lecturas de los contadores recibidas por parte de la empresa distribuidora, es por ello que las facturas emitidas al cliente coinciden con los consumos reales del cliente. Como muestra de nuestras actuaciones, adjuntamos como DOCUMENTO ANEXO el cuadro de lecturas, detalle de consumos y facturas en el cual se puede visualizar que los consumos facturados coinciden con las lecturas facilitadas por la mercantil distribuidora. Finalmente debemos indicar que en caso que el cliente no se muestra conforme con la facturación emitida, atendiendo a que las obligaciones de lectura de los consumos de los clientes de la energía consumida es responsabilidad de la empresa distribuidora, dicha reclamación deberá ser trasladada a dicha empresa.

La parte reclamada añade que, en primer lugar, debemos tener en cuenta que la facturación que emiten las empresas comercializadoras proviene de las lecturas de los consumos que emiten las empresas distribuidoras, siendo las mismas las encargadas de trasladar el consumo de los clientes. Así lo indica la normativa sectorial de aplicación, en concreto, se regula las obligaciones de las empresas distribuidoras en el artículo 40 y siguientes de la Ley del Sector Eléctrico, así como lo previsto en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, en concreto, se establece en su artículo 41 lo siguiente: "e) Proceder a la lectura de la energía recibida y entregada por sus redes a los consumidores a tarifa y a los consumidores cualificados de acuerdo con el artículo 95 del presente Real Decreto, ya sea directamente o bien a través de entidades autorizadas al efecto." Finalmente debemos indicar que en caso de que el cliente no se muestre conforme con la facturación emitida, atendiendo a que las obligaciones de lectura de los consumos de los clientes de la energía consumida es responsabilidad de la mercantil distribuidora, dicha reclamación deberá ser trasladada a dicha empresa. Que [REDACTED] ha actuado diligentemente en el presente supuesto ya que se ha procedido a realizar la facturación basándonos en las lecturas facilitadas por la empresa distribuidora y, en consecuencia, lamentando lo sucedido, no proceden las pretensiones reclamadas.

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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, a la vista de las manifestaciones presentadas por las partes reclamante y reclamada y según la fotografía del contador fijo facilitada por la reclamante, cuyo consumo es inferior y sustancialmente diferente a los informados por la reclamada en escrito de fecha 01.07.2024, se acuerda que **la empresa reclamada refacture y pase al cobro conforme al consumo que aparece en la fotografía, 11870 m3, anulando la factura objeto de reclamación**, de fecha 22 de Junio del 2022,

La empresa procederá a realizar los trámites necesarios para sacar a la reclamante de cualquier lista de morosos en el que estuviera incluido en el presente procedimiento.

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.



Comunidad de Madrid

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 23 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL