



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13677.3/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 09 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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 consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

"Antiguo cliente de [REDACTED] esta compañía pasa a llamarse [REDACTED] y desde entonces se disparó el importe de la facturación hasta llegar a una factura de 554,79 € en una fecha en la cual no estuve casi en la vivienda; posterior una factura de 141,61 € correspondiente a varios días, ya que hice cambio de compañía, pasando a pagar unos 70 € mensuales; haciendo uso de la vivienda 3 personas".

En la reclamación ante la OMIC, el consumidor señala que el motivo de la reclamación son varias facturas abusivas: "Varias facturas con un consumo excesivo, el cual no he realizado y he reclamado a la compañía. Me indican que todo está correcto, que la única opción es mandar a un técnico a comprobar la instalación, cobrándome 40 € por adelantado. Son fechas en las que he estado días fuera, de viaje, y es abusivo lo que quieren cobrar". "Quiero que se revise y regulen los precios que no me atienden ni me dan otra solución. Es abusivo 554,79 €, una factura de dos meses en una vivienda de 1 sola persona.

En las últimas alegaciones presentadas por el consumidor, este indica que los registros y lecturas de la compañía no son los correctos, comprobando que las lecturas en la siguiente compañía son inferiores. Una vez cambiada la compañía de gas, la lectura de esta es inferior a la lectura de [REDACTED]. Según me informa la compañía, no me pueden poner en la factura una lectura inferior a la lectura real de [REDACTED]. Con lo cual hay varios meses en que la lectura es la misma hasta que se iguala el consumo real. Consumo real, en esta compañía comercializadora regulada de 1 año es igual a [REDACTED] en dos o tres meses.

Comunidad de Madrid

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

“El reclamante tenía suscrito contrato de electricidad, gas y servicios con [REDACTED]”

- El contrato de suministro de electricidad estuvo vigente para el periodo 06.05.2020 - 08.04.2023

- El contrato de suministro de gas estuvo vigente para el periodo 27.04.2020 - 09.04.2023

- El contrato de servicios de mantenimiento estuvo vigente para el periodo 27.04.2020 - 09.04.2023.

Consumos de luz:

Teniendo en cuenta el motivo de la presente reclamación, es preceptivo para esta parte reseñar que la normativa del sector eléctrico establece en el art. 95.1).2 del Real Decreto, de 1 de diciembre que la lectura de los suministros es responsabilidad de las empresas distribuidoras, quienes, a su vez, las pondrán a disposición de los agentes participantes o interesados en la misma.

Que, [REDACTED] en atención a la petición del reclamante presentó requerimiento de información ante la empresa distribuidora, en el caso que nos ocupa [REDACTED] a fin de que se realizara revisión de los consumos y lecturas remitidos a esta compañía y en virtud de los cuales se ha facturado al cliente.

Respuesta distribuidora: Las lecturas del equipo son correctas y no se han detectado incidencias en los equipos de medida.

Por tanto, de conformidad con la respuesta dada por la empresa distribuidora los consumos facturados son correctos y en base a lectura real del contador.

Consumos de gas:

Teniendo en cuenta el motivo de la presente reclamación, es preceptivo para esta parte reseñar que [REDACTED] como empresa comercializadora, factura a sus clientes conforme a las lecturas y consumos remitidos por las empresas distribuidoras, en el caso que nos ocupa [REDACTED], que es quien tiene atribuida la competencia al efecto, conforme viene establecido en el art. 513 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural. Asimismo, en el precepto 10.3 g).4 del referenciado Real Decreto se recoge como obligación de las empresas distribuidoras la de realizar la lectura de los contadores y trasladarla a los comercializadores correspondientes. Que [REDACTED] en atención a la petición del reclamante presentó requerimiento de información ante la empresa distribuidora, a fin de que se comprobaran los consumos y lecturas remitidos a esta compañía y en virtud de los cuales se ha facturado al cliente.

Respuesta distribuidora: Improcedente. El histórico de lecturas está regularizado por existir lectura Real/Facilitada en el último ciclo. En el caso de discrepancia el usuario puede registrar la fotografía del contador a través de nuestra Oficina Virtual ov.madrilena.es.

Por tanto, de conformidad con la respuesta dada por la empresa distribuidora, el consumo facturado para el periodo reclamado es correcto y en base a lectura real del contador.

Asimismo, es perceptivo para esta mercantil señalar que, la factura 1NSN230600002126 regulariza el periodo de consumo 07.03.2023-09.04.2023, inmediatamente posterior, teniendo en cuenta una lectura real de 12.247 m³, es decir, superior y coherente a la de objeto de controversia en el presente expediente. Se aporta copia de las facturas junto a este escrito.

Actualmente, el reclamante no mantiene relación contractual con esta mercantil y constan pendientes de pago 657,90 € correspondientes a las facturas 1HSN230400023864, 1NSN230400016249, 1NSN230500001714 y 1HSN230500001424.

El importe de 38,50 € a favor del reclamante, correspondiente a la factura

Comunidad de Madrid

1NSN230600002126, fue utilizado para compensar parcialmente el importe pendiente de la factura 1NSN230500001714.

Total Energies ofrece al reclamante la posibilidad de activar un plan de pagos en hasta seis cuotas para hacer frente a la deuda referida anteriormente, si así lo desea.

La actuación llevada a cabo por [REDACTED] es correcta y conforme con la normativa vigente, siendo las empresas distribuidoras las encargadas de la lectura del suministro, que a su vez remite a las empresas comercializadoras junto con el resto de los peajes facturados.

[REDACTED] como empresa comercializadora, ha facturado a la cliente única y exclusivamente en base a las lecturas remitidas por la empresa distribuidora. Las facturas reclamadas están facturadas con las lecturas enviadas por la empresa distribuidora.

[REDACTED] solicita a esta Junta Arbitral que determine la obligación por parte del reclamante del pago de los 657,90 € pendientes.

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

1º) Se aportan las siguientes facturas y reclamaciones de pago:

- Factura compuesta de suministro de electricidad, gas y servicios:
Electricidad y servicios, factura nº 1HSN230400023864:
Electricidad de 17.01.23 a 16.03.23, con consumo (y lectura real) de 407 kwh a precio de 0,286625, por importe de 141,07 €.
Servicio Facilita de 19.01.23 a 18.03.23, por importe de 23,12 €. Importe total electricidad y servicios 169,05€
Factura de gas nº 1NSN230400016249: período de suministro de Gas de 10.01.23 a 6.03.23, con consumo real de 372 m3, que son 3.944 kwh a precio 0,08645125, por importe total de 385,74 €.
El total de esta factura compuesta es de 554,79 €.
Hay una reclamación de pago de estas dos facturas.
- Factura compuesta:
Factura de electricidad 1HSN230500001424, de 16.03.a 8.04.23, con 103 kwh, por importe de 39,50 €.
Servicio facilita por importe de 10,26 €. Total de electricidad y servicios 49,76 €.
Factura de gas 1NSN230500001714, de 7.03.23 a 9.04.23, con 868 kwh consumidor (lectura estimada), con importe total de 91,85 €.
- El 1 de junio de 2023 efectúan una regularización de factura: Factura de gas 1NSN230600002126, de gas, del período de 07.03.23 a 09.04.23, por importe de -38,50 €, devolviéndole 413 kwh.
- Reclamación de pagos de Factura 1HSN230500001424, por importe de 48,76 y de factura nº 1NSN230500001714, por importe de 91,85 y un total de 141,61 €.

2º) Se presentan facturas de la comercializadora regulada de Naturgy, con la que se contrata después el suministro de gas.

- Factura FE23137013069014, de 10.04 a 8.05.23, por importe de 10,07 €, con 0 kwh de consumo.
- Factura FE23137015831474, de 9.05 a 8.06, por importe de 10,76 €, con 0 kwh de consumo.
- Factura nº ES2313/000465660, de comercializadora regulada del grupo Naturgy, del período 9.06.23 a 04.07.23, por importe de 9,34 correspondiente al servicio complementario de mantenimiento de calefacción.
- Factura FE23137017918943, de 9.06 a 04.08.23, por importe de 14,89 €, con consumo de gas de 127 kwh.
- Factura FE24137012954702, de 14.03.24 a 8.05.24, por importe de 78,34 y consumo de 1110 kwh.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:



Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

El consumidor reclama por el importe excesivo de dos facturas, especialmente de la primera de ellas. El consumidor tiene contratado el suministro de luz y gas, junto con el servicio facilita con [REDACTED]

Distingamos los suministros de electricidad y gas. En cuanto al servicio facilita, no se ha reclamado por parte del consumidor.

En electricidad, la primera factura 1HSN230400023864, de 17.01 a 16.03.23 tiene un consumo de 407 kwh, con lectura real y un importe de 141,07. E igualmente la factura 1HSN230500001424, de 16.03.a 8.04.23, tiene un consumo real de 103 kwh, por importe de 39,50 €.

En estas dos facturas el consumo es real, es decir se ha facturado conforme a los datos del contador, cuyas lecturas competen a la distribuidora, de tal modo que la comercializadora está obligada a facturar conforme a ellas. Estos consumos en todo caso, son moderados: 407 kwh para dos meses y 103 kwh para el último mes, aunque faltó una semana para que fuese un mes completo. Cuestión distinta es que el precio de cada kwh sea elevado, puesto que se aplica un precio de 0,286625 €/kwh. Pero no hay una sola prueba por parte del consumidor, de que este no deba ser el precio aplicado. Por lo tanto, las facturas de electricidad, así como las de Facilita que no se han reclamado, deben considerarse correctas, y en tanto que tal debe DESESTIMARSE la pretensión del consumidor de que se corrijan, puesto que no existe base alguna para ello, y debe ESTIMARSE LA RECONVENCIÓN expresa de la empresa, debiendo ser abonadas por el consumidor.

SEGUNDA:

En relación con el consumo de gas, el consumidor aporta las facturas de la compañía comercializadora a la que hace el cambio, esto es: la comercializadora regulada de [REDACTED] Ciertamente el precio se reduce, al cambiar del mercado libre al mercado regulado. En dos facturas no le cobran consumo, pero ello es debido a la regularización que realiza la distribuidora a fecha 1 de junio de 2023.

En la factura 1NSN230400016249 con período de suministro de gas de 10.01.23 a 6.03.23, con consumo real de 372 m3, que son 3.944 kwh a precio 0,08645125, por importe total de 385,74 €. En cambio, la factura 1NSN230500001714, de 7.03.23 a 9.04.23, con 868 kwh consumidor (lectura estimada), con importe total de 91,85 €. Al tener un consumo estimado, éste se regularizó con posterioridad, devolviendo 413 kwh, con un recibo de -38,50 €, si bien dicha restitución no se efectuó directamente sino que sirvió para reducir la deuda pendiente. Procede por lo tanto, reducir la deuda en la cantidad de 38,50 €.

Pero al igual que en el suministro de electricidad, el consumidor se queja de que el consumo es menor, no se queja del precio aplicado al mismo. La cantidad de consumo,



Comunidad de Madrid

La mide el contador, y la primera factura tenía lectura real, y en la segunda, tras la facturación de un consumo estimado, a 1 de junio de 2023 se realiza una regularización de lectura de contador, devolviendo al consumidor los kwh que se habían facturado de más. En aquel momento, ya se consideró que se había facturado un exceso por la diferencia entre el consumo estimado facturado y el consumo real realizado. Y se devolvieron los 413 kwh facturados de más.

El consumidor manifiesta que no ha estado mucho tiempo en la vivienda, y por lo tanto no ha podido consumir tanto, pero no aporta prueba alguna. El art. 217.2 LEC establece que *“Corresponde al actor (..) la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda (...)”*. De nuevo debe darse la misma solución: no existe prueba alguna, por ejemplo, con fotografías del contador, que nos permitan estimar la reclamación del consumidor. No hay indicios de que se haya facturado incorrectamente (a un precio superior al pactado), ni después de la regularización efectuada, hay indicios de que se haya facturado un consumo mayor al realizado.

Ello conduce al Colegio arbitral a DESESTIMAR la pretensión del consumidor y a ESTIMAR LA RECONVENCIÓN de la reclamada, relativa al abono de estas dos facturas.

TERCERA:

En definitiva, la reclamación del consumidor debe ser DESESTIMADA, por falta de prueba alguna de que la cantidad de consumo con la lectura corregida de la distribuidora sea incorrecta.

Y en cambio, DEBE ESTIMARSE la reconvención expresa de la empresa, y determinar que el consumidor está obligado al abono de estas cuatro facturas, por un importe total de 657,90 €, que procede de las facturas de: $169,05 + 385,74 + 49,76 + 91,85 = 696,40 - 38,50 = \mathbf{657,90 \text{ €}}$. El deudor puede abonar esta deuda en seis plazos sin intereses, ingresando mensualmente 109,65 €. El primer plazo debe pagarse en un plazo de treinta días desde la notificación del presente Laudo arbitral y los cinco restantes en los meses siguientes.

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 **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, porque no existe prueba alguna de que se hay facturado un consumo superior al realizado, ni que se haya facturado a precio superior al pactado.

La **ESTIMACIÓN DE LA RECONVENCIÓN EXPRESA DE LA EMPRESA**, puesto que el consumidor debe abonar las dos facturas pendientes, que ascienden a 657,90 €, una vez descontados los 38,50 tras la regularización porque se trataba de kwh facturados en exceso por la lectura estimada de la última factura. El deudor puede abonar esta



Comunidad de Madrid

deuda en seis plazos sin intereses, ingresando mensualmente 109,65 €. El primer plazo debe pagarse en un plazo de treinta días desde la notificación del presente Laudo arbitral y los cinco restantes en los meses siguientes.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, ya se trate de abonar la totalidad de la deuda, o del primer plazo de la misma, 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, en el lugar señalado al principio.

Madrid, 10 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]