

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00357.3/2025

RECLAMANTE

RECLAMADO:

En Madrid, a 27 de mayo de 2025 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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:

1º) En escrito de 30.12.24, el consumidor manifiesta que:

“Se me pasan dos facturas que he abonado de un suministro, el cual el solicitante no ha utilizado, concretamente facturas número 20750F005655/24 y 20750F005816/24 del suministro de energía. El cual aparece como estimado, ya que él mismo no ha utilizado la calefacción, como consta en la base de datos de la empresa suministradora. Desde el año 2022 se puso en conocimiento de la empresa mediante nota en su aplicación a 20.12. 24, informando que se procediese a la devolución, que se pudiese tratar de un error, el cual no han subsanado, manifestando la misma que la estimada se hace entre todos los vecinos de la finca y no por histórico del cliente. Solicita sean devueltas las cantidades de las facturas referenciadas. Únicamente el concepto estimado de energía, ya que no han sido utilizados”.

2º) En escrito de 14.02.25, el consumidor manifiesta que:

“No se ha realizado la refacturación, por lo cual no me ha sido reintegrado el importe reclamado del concepto consumo estimado energía. De las dos facturas reclamadas por importe de 16,37 € y 84,55 €, siendo el total reclamado 100,92 €. Las facturas objeto de la reclamación contradicen lo expuesto en el punto 6.2 del contrato firmado, en el cual consta “en caso de parada del contador por avería o sustitución del mismo por las causas descritas en el punto anterior y otras diferentes, la empresa de servicios energéticos procederá a facturar al usuario en función de las estimaciones realizadas por consumos históricos en temporadas anteriores o referencias de viviendas similares de la edificación”. Adjunto facturas de los últimos años, en las cuales mi consumo real



Comunidad de Madrid

de energía ha sido de cero, por lo cual ante la existencia de un consumo histórico se debería aplicar.

En relación al cambio de batería del contador por avería, me remito al contrato 2.10: "Atenderá cualquier trabajo que fuera necesario realizar en las instalaciones individuales de los usuarios, entendiendo con instalaciones individuales las comprendidas entre las llaves de corte de calefacción y ACS de usuario, situadas normalmente en rellanos de escalera, incluidas estas, y los elementos terminales de emisión de calor y puntos de consumo ACS del interior de las viviendas, incluidos estos".

Se incumple lo que consta en el contrato de [REDACTED] ya que se negaron al cambio de batería del contador, siendo conscientes de que no funciona por estar agotada y que se encuentra en período de garantía, ya que al ser un material fungible fue reemplazado el 22.02.22, dando como única y unilateral opción la de retirar el contador de energía. Relacionado con lo anteriormente manifestado, constando en el segundo párrafo del punto 2.10: "Sin embargo, en aquellos casos en los que los trabajos sean de pequeña cuantía o en los que la urgencia de la reparación sea clara, la empresa de servicios energéticos podrá realizar los trabajos necesarios sin aceptación previa del presupuesto por parte del usuario, entendiéndose el trabajo a realizar 'por administración', en cuyo caso, el oficial de la empresa de servicios energéticos realizará el parte de administración correspondiente, que será conformado por el usuario o alguno de sus representantes. Por lo cual se podría haber realizado la sustitución de la batería sin aceptación de presupuesto, subsanando los problemas de la facturación estimada que nos ocupa, siendo esta la solución más sencilla, lógica, rápida y económica. [REDACTED] es el único responsable de facturar lecturas estimadas cada vez más abultadas con un criterio unilateral, contradiciendo lo reflejado en el contrato y obviando otras formas de dar solución al problema.

Mis vecinos no me representan y yo tampoco a ellos, por lo que los problemas que tengan con otros vecinos debe resolverlos [REDACTED] con el vecino en cuestión de forma individualizada. No se me puede hacer partícipe ni responsable de lo que otros vecinos hagan por el presunto uso fraudulento y manipulación en la instalación. Concretamente extendiéndome un cobro por un servicio que ni utilizo ni he utilizado por haberse realizado unas facturas estimadas que contradicen el contrato firmado y la no sustitución de la batería, que está obstaculizando las lecturas del equipo de medición".

3º) El consumidor añade un nuevo escrito de alegaciones el 28.04.25 en el que insiste en sus argumentaciones, y manifiesta que la empresa [REDACTED] ya no gestiona los servicios energéticos de la comunidad de propietarios.

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

1º) En escrito de 17.01.25, la reclamada manifiesta que:

"El marco en el que nos situamos es un edificio con producción centralizada y uso individualizado de calefacción y agua caliente donde [REDACTED] actúa exclusivamente como Gestor Energético.

Dentro de nuestras funciones se encuentra la de facturar mensualmente a los distintos usuarios el consumo individual de calefacción y ACS.

Esta acción se realiza mediante los contadores de energía y ACS que en su momento fueron instalados por la empresa que construyó el edificio.

Estos contadores, privativos de cada vivienda, fueron instalados por la constructora en origen, por lo que nuestro cometido en este aspecto es tomar nota del consumo que han reflejado y trasladarlo al usuario en la factura mensual.

Es decir, no hacemos más que apuntar los Kw de calefacción y m³ de ACS consumidos por cada vivienda.

Como ya es conocedor el usuario, en esta comunidad de propietarios la mayoría de los contadores de energía se han quedado sin batería.

Comunidad de Madrid

Al realizar las lecturas se verificó que el contador de energía del usuario estaba averiado, sin batería, y las llaves de la misma se encontraban abiertas. Como ya se les informó en la junta de la comunidad, se ha tenido en cuenta todo el consumo contabilizado en la sala de calderas, restando los consumos de las viviendas donde sí funciona el contador correctamente, y se ha distribuido el consumo restante por igual entre todas las viviendas a las que no les funcionaba el contador y sus llaves se encontraban abiertas. Esta estimación se ha realizado de esta manera puesto que no podemos saber quién ha usado calefacción y quién no, ni cuánta, por tanto se procedió a realizarlo de manera equitativa entre todos los usuarios y así se informó en la junta de la comunidad, habida cuenta también de que algunos usuarios han realizado un uso fraudulento y manipulado la instalación.

Se propuso al usuario desmontar el contador para evitar consumos estimados en caso de que no quisiera hacer uso de la calefacción, y entregárselo. Nuestro técnico le llamó y se personó en la vivienda y finalmente no se le desmontó el contador a petición del usuario”.

2º) En escrito de 22.02.25, la reclamada manifiesta que:

No se va a realizar ninguna refacturación de los consumos estimados de energía.

Por lo que respecta a cambiar la batería de los contadores, les informamos que los equipos de medida están regulados por la orden ICT/155/2020 de 7 de febrero, por lo que se regula el control metrológico del Estado de determinados instrumentos de medida, publicada en el BOE número 47 de 24 de febrero del 2020.

En su ANEXO III, apartado 4 indica lo siguiente:

Apartado 4. Vida útil.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 8.3 de la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, desarrollado por el artículo 16.2 del Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, la vida útil de los contadores de agua limpia y de los contadores de agua para otros usos será de doce años.

2. Estos contadores no estarán sujetos a verificación periódica. 3. Se prohíbe la reparación o modificación de estos contadores.

3. El periodo de vida útil podrá ser ampliado por periodos sucesivos de cinco años si el gestor demuestra que aplicando los criterios establecidos para la verificación que se recoge en el apéndice III de este anexo, los contadores de agua cumplen los requisitos del mismo. La verificación se realizará por un organismo autorizado de verificación metrológica.

4. Cuando el propietario del contador de agua sea el consumidor, podrá optar por delegar en el gestor las actuaciones, operaciones y gestiones relativas a los requisitos sobre la vida útil del presente artículo, debiendo comprometerse y firmar por escrito a tal efecto, un documento presentado por el gestor. En el caso de que esta delegación no se efectúe, el gestor estará obligado a comunicarlo a la administración pública competente en materia de agua en su ámbito territorial que establecerá las pautas de actuación.

Es por tanto que atendiendo a este párrafo los contadores deben sustituirse dado que no se pueden reparar.

Se indicó al Sr. [REDACTED] que, ya que no hacía uso de la calefacción (no obstante, tuviera las llaves abiertas) se procedería a desmontar el contador, y cuando acudió el técnico no aceptó el desmontaje del contador.

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

1º) Se presenta el contrato celebrado entre las partes, denominado: póliza de abono de usuario y domiciliación de adeudo directo para el suministro de calefacción y agua caliente sanitaria individualizada, celebrado el 17.11.2021.

En las Condiciones Generales se detalla:



Comunidad de Madrid

En la segunda, las obligaciones de la empresa, señalando entre los servicios a prestar:
2.8. Realizará las lecturas mensuales de los contratos individuales de energía y de ACS y la correspondiente facturación a cada usuario.

2.10. Atenderá cualquier trabajo que fuera necesario realizar en las instalaciones individuales de los usuarios, entendiendo como instalaciones individuales las comprendidas entre las llaves de corte de calefacción y ACS de usuario, situadas normalmente en rellanos de escalera, incluidas estas y los elementos terminales de emisión de calor y puntos de consumo de ACS del interior de las viviendas, incluidos estos. En este tipo de reparaciones en las instalaciones individuales de los usuarios, la empresa de servicios energéticos facturará los equipos y materiales necesarios, según el PVP, de estos, incrementados en un 10%, incluyendo sin cargo la mano de obra y el desplazamiento necesarios, excepto para aquellas reparaciones a realizar en instalaciones distintas a las especificadas y para las que modifiquen las existentes. Estos trabajos se atenderán de lunes a viernes, excepto festivos, dentro del horario comprendido entre las 9:00 y las 19:00 horas, salvo para las averías por falta de servicio, que se atenderán durante 24 horas todos los días del año. En general, estos trabajos deberán ser expresamente autorizados por el usuario, previa presentación del informe técnico y presupuesto correspondiente, en el que se hará constar la descripción de las operaciones, materiales y cuantías, siendo facturados por la empresa de servicios energéticos, conforme a los precios acordados oportunamente con el usuario.

Sin embargo, en aquellos casos en los que los trabajos sean de pequeña cuantía o en los que la urgencia de la reparación sea clara, la empresa de servicios energéticos podrá realizar los trabajos necesarios sin aceptación previa del presupuesto por parte del usuario, entendiéndose el trabajo a realizar por administración, en cuyo caso el oficial de la empresa de servicios energéticos realizará el parte de administración correspondiente, que será conformado por el usuario o alguno de sus representantes. El cobro de las facturas mencionadas se efectuará en el mismo recibo de suministro de servicio de calefacción y ACS del mes en curso”.

“6. Comprobación y revisión de equipos de medida de los contadores de calefacción: Serán de un modelo homologado, al menos en un país de la CEE, deberán cumplir la norma europea EN-1434-4 y disponer de verificación primitiva marcada en el aparato. Los de ACS también serán homologados y contarán así mismo con verificación primitiva marcado en el equipo. Tal como se establece para el control metrológico de contadores de agua caliente, según orden de 30 de diciembre de 1988, publicado en el BOE de 30 de enero de 1988, **se excluye expresamente de la garantía** prestada por la empresa de servicios energéticos, el retimbrado, calibración o **sustitución de los contadores de energía** y de hacerse **por normativa o agotamiento de la batería**”.

“6.2. En caso de parada del contador por avería o sustitución del mismo, por las causas descritas en el punto anterior u otras diferentes, **la empresa de servicios energéticos procederá a facturar al usuario en función de las estimaciones realizadas por consumos históricos en temporadas anteriores o referencias de viviendas similares de la edificación**”.

2º) Se presentan las facturas impugnadas:

Factura	Período		Consumo (est)	Importe
20750F005655/24	11.10.24 11.11.24	a	192 kwh: 22,53 Abono energía: -6,16 Dif: (16,37)	33,09
20750F005816/24	11.11.24 12.12.24	a	1001 kwh: 113,69 Abono energía: -29,14	101,44



Comunidad de Madrid

		Dif: 84,55	
--	--	------------	--

3º) El consumidor aporta facturas anteriores para que se vea su consumo histórico

Período		Energía	Importe energía	TOTAL
14.01.22	a	750 (est)	108,95	135,11
14.02.22				
14.02.22	a	0	0	25,39
17.03.22				
17.03.22	a	0	0	24,33
12.04.22				
12.04.22	a	0	0	28,50
18.05.22				
18.05.22	a	0	0	27,09
15.06.22				
15.06.22	a	0	0	17,29
15.07.22				
15.07.22	a	0	0	21,46
16.08.22				
16.08.22	a	0	0	27,18
13.09.22				
17.10.22	a	0	0	21,71
21.11.22				
21.11.22	a	0	0	18,01
16.12.22				
16.12.22	a	0	0	22,33
17.01.23				
17.01.23 a 8.02.23		0	0	17,22
8.02.23 a 9.03.23		0	0	19,93
9.03.23 a 12.04.23		0	0	20,85
12.04.23	a	0	0	15,13
11.05.23				
11.05.23 a 9.06.23		0	0	15,22
9.06.23 a 7.07.23		0	0	14,82
7.07.23 a 17.08.23		0	0	14,84
17.08.23	a	0	0	14,04
12.09.23				
12.09.23	a	0	0	15,47
10.10.23				
10.10.23	a	0	0	16,15
13.11.23				
13.11.23	a	0	0	17,51
15.12.23				
15.12.23	a	0	0	18,84
22.01.24				
22.01.24	a	0	0	16,93
22.02.24				
22.02.24	a	0	0	17,32
25.03.24				
22.03.24	a	0	0	16,21
16.04.24				
16.04.24	a	0	0	17,25



Comunidad de Madrid

20.05.24				
20.05.24 24.06.24	a	0	0	15,85
24.06.24 17.07.24	a	0	0	14,34
17.07.24 13.08.24	a	0	0	13,54
13.08.24 12.09.24	a	0	0	14,28
12.09.24 11.10.24	a	0	0	15,63
11.10.24 11.11.24	a	192	22,53 - 6,16 = 16,37	33,09
11.11.24 12.12.24	a	1.001	113,69-29,14= 84,55	101,44

4º) Se presentan los comprobantes bancarios del pago de las dos facturas impugnadas.

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 pretensión del consumidor se limita a la devolución del importe relativo a los consumos estimados de gas en dos facturas emitidas por la reclamada.

El contador del consumidor se ha averiado por agotamiento de la batería, que fue cambiada en 2022. Desde entonces, según consta en el histórico de facturas presentadas desde 14.02.22 a 11.11.2024, el reclamante no ha tenido consumo alguno de kw para la calefacción.

Ante la existencia de varios contadores averiados por la misma causa (agotamiento de la batería), la empresa de servicios ha facturado primero a los propietarios de la comunidad de vecinos a los que les funcionaba adecuadamente el contador, y “se ha distribuido el consumo restante por igual entre todas las viviendas a las que no les funcionaba el contador y sus llaves se encontraban abiertas”. Y argumenta que: “Esta estimación se ha realizado de esta manera puesto que no podemos saber quién ha usado calefacción y quién no, ni cuánta, por tanto se procedió a realizarlo de manera equitativa entre todos los usuarios y así se informó en la junta de la comunidad, habida cuenta también de que algunos usuarios han realizado un uso fraudulento y manipulado la instalación”.

Se trata de una actuación equitativa, para distribuir el consumo efectuado entre los distintos habitantes de la comunidad de vecinos, pero ciertamente, esta forma de proceder vulnera lo dispuesto en el contrato, dado que la condición general 6.2. contempla precisamente este supuesto de avería de contador, y establece que:

“6.2. En caso de parada del contador por avería o sustitución del mismo, por las causas descritas en el punto anterior u otras diferentes, **la empresa de servicios energéticos procederá a facturar al usuario en función de las estimaciones realizadas por**



Comunidad de Madrid

consumos históricos en temporadas anteriores o referencias de viviendas similares de la edificación”.

El consumidor ha aportado sus consumos históricos, y estos son de 0 kwh desde 14.02.2022, por lo que aplicando la cláusula 6.2 del contrato, nada se le puede facturar al consumidor. Ello conduce inexorablemente a ESTIMAR la pretensión del consumidor de que le sean devueltos los importes aplicados como consumos estimados de energía en ambas facturas, esto es 16,37 y 84,55, correspondientes a las facturas de 11.10.24 a 11.11.24 y de 11.11.24 a 12.12.24. La reclamada ha de restituir la cantidad de 100,92 € al consumidor.

Aunque no es objeto de este arbitraje, el Colegio Arbitral recomienda al consumidor la sustitución del contador, dado que en próximas ocasiones, teniendo el contador estropeado y la llave de paso abierta, llegado el caso, no podrá demostrar la inexistencia de consumo.

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 EL CONSUMIDOR**, dado que ha demostrado conforme a su consumo histórico desde 2022 a 2024 que no ha hecho consumo alguno de energía para la calefacción, por lo que la empresa ha de restituirle la cantidad de **100,92 €** cobrada como energía estimada en las dos facturas de noviembre y diciembre de 2024.

Al propio tiempo, y fuera del estricto marco del arbitraje, se recomienda al consumidor que proceda a la sustitución del contador, dado que al estar estropeado, no podrá en el futuro demostrar que no realiza consumo alguno de energía.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 28 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]