



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01621.4/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 04 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este Colegio Arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 24/01/2025:

"Estuve en [REDACTED] para que me cambiaran a mejor contrato porque las anteriores de [REDACTED] fueron muy elevadas, 111,03 €, 116 €, 161 €. Sin haber nadie en todo el invierno, hasta el día 7 de julio de 2024 que fuimos la familia y yo, 3 personas.

1º) dada esta reclamación en la oficina de [REDACTED] Me cambiaron a la mejor comercializadora de referencia que era [REDACTED]. Yo no sabía que era mercado libre. El 15 de agosto después de ver la factura de 161 € reclamé y me cambiaron otra vez, ahora a la regulada y me llegó la factura desde el 16 de agosto de 182,18 € y volví a reclamar por teléfono y en la oficina de [REDACTED]. Dado todo este caos, devolví por el banco las facturas de 111 y 182,18 última. He seguido pagando los fijos y todas las facturas (sin consumo), puesto que como en años anteriores explicado no podía haber consumo. Nosotros vivimos en Madrid y no vamos, sólo julio y agosto. Todos los electrodomésticos y cuadro de los automáticos (allí no entra nadie, está bien vigilado). Reclamé telefónicamente, en el Ayuntamiento de calle Mayor 72. En la OMIC de Madrid central donde me equivocaron diciendo que no se podía presentar allí (que pertenecía a la Junta de Andalucía). Yo llamé a Andalucía y me informaron que es en Madrid al estar empadronada en Madrid y vivir allí. Llevo 22 años en la dirección del problema y nunca he dejado de pagar las facturas. Ya sin saber que hacer estoy en la oficina de la OCU de la calle Ramírez de Prado 5 Bis poniendo esta reclamación. He recibido avisos de corte de suministro de (...) Les ruego analicen el caso y viendo todo lo acontecido me ayuden a salir de este problema, tan agobiante y problemático. Cuántía reclamada: 182,18 €.

La parte reclamante aporta:

- Escrito de [REDACTED] de aviso de suspensión de suministro, de 16.01.2025, por impago de la factura de 28.09.2024 de 182,18 €. La dirección de comunicación es en la calle



Comunidad de Madrid

de Madrid.

- Escrito de de aviso de suspensión de suministro, de 20.11.2024, por impago de la factura de 28.09.2024 de 182,18 €. La dirección de comunicación es en la calle de Madrid.
- Escrito de de aviso de suspensión de suministro, de 12.11.2024, por impago de la factura por importe de 182,18 €. La dirección de comunicación es en la calle de Madrid.
- Escrito de de aviso de suspensión de suministro, de 15.01.2025, por impago de la factura de fecha 22.08.2024 por importe de 111,03 €.
- Factura emitida por del suministro de electricidad, nº de factura S24CON030174816, de fecha 28.09.2024, periodo facturado del 16.08.2024 al 14.09.2024, dirección del suministro en Las Chapas Málaga, tipo de contrato mercado regulado, potencia contratada 3,5 kW, fecha final del contrato 16.08.2025 (renovación automática), por importe de 182,18 €, lectura real, energía consumida 965,610 kWh.
- Contrato de suministro eléctrico suscrito con para el suministro objeto de controversia, de fecha 10.08.2023, precio de la energía 0,135000 + IVA.
- Facturas emitidas por del suministro de electricidad:

Nº Factura	Fecha	Periodo de facturación	kWh consumidos	Precio kWh/€	Total factura €
P24CON000259894	04.01.2024	23.10.2023 a 26.12.2023	170,939	0,1350 0,1345	65,65
P24CON008347418	01.03.2024	26.12.2023 a 23.02.2024	60,915	0,1345 0,1403 0,1402	44,78
P24CON016693812	02.05.2024	23.02.2024 a 21.04.2024	26,993	0,1402	43,11
P24CON025331256	29.06.2024	21.04.2024 a 25.06.2024	0	-----	41,56
P24CON033052815	22.08.2024	25.06.2024 a 15.08.2024	491,626	0,1407	111,03

La parte reclamada presenta escrito de 26/03/2025 en el que manifiesta que:

"De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia del contrato asociado al CUPS , según la información recogida en nuestros sistemas:

Punto de suministro en la dirección en Las Chapas.

CONTRATO	CONCEPTO	FECHA ALTA	FECHA BAJA
130106246599	Suministro eléctrico	16/08/2024	En vigor

Asimismo, es necesario precisar que como comercializadora, realiza la facturación según los datos aportados por la compañía distribuidora tal y como establece la normativa vigente en la materia, en particular, el artículo 95 del Real Decreto 1955/2000, que señala que la realización de las lecturas es responsabilidad de la empresa distribuidora.

Con el fin de poder resolver su reclamación, se ha solicitado a la compañía distribuidora EDistribución Redes Digitales SLU, confirmación sobre la facturación realizada para el periodo del 16/08/2024 al 14/09/2024.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Desde la empresa distribuidora nos han facilitado la siguiente respuesta: *“Para descartar técnicamente el error indicado es preciso verificar metrológicamente el equipo con contador patrón. Para poder realizar dicha actuación era necesario que el cliente/comercializadora indicara expresamente que se asumen costes asociados a dicha verificación, siendo los mismos de 30,00 €. Estos costes serán cobrados si el contador funciona correctamente y en cualquier caso si el equipo es propiedad de cliente. Dichos costes no han sido aceptados por cliente/comercializadora, pero puede solicitar dicha actuación a la delegación de Industria de la provincia”*.

Les recordamos que, [REDACTED] como comercializadora, tan sólo procede según los datos o información aportada por la compañía distribuidora, en este caso E Distribución Redes Digitales SLU.

Les informamos que, como comercializadora, hemos llevado a cabo todas las acciones objeto de nuestra responsabilidad y competencia, dando curso y traslado de su reclamación a la distribuidora, cuya responsabilidad final es la determinación de la causa y el efecto de la incidencia origen de su reclamación. Para cualquier aclaración al respecto, quedamos a su disposición.

Por último, les confirmamos que la Sra. [REDACTED] mantiene una deuda con [REDACTED] por importe de 182,18 €, correspondiente a la factura S24CON030174816.”

La parte reclamante presenta escrito de 20/05/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, añadiendo que:

- Ha hablado con la distribuidora y las comercializadoras, tanto regulada como libre, y “han fallado en explicaciones ciertas (y confusas)”
- Pidió que vinieran a comprobar el contador, pero no considera que tenga que ser ella la que pague la verificación.
- Le han cortado la luz y “siguen cobrando... ¡¡cómo si ya no soy nadie para ellos!! No pueden cortar cuando hay una reclamación en curso”.

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

La parte reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 12/06/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, añadiendo que:

- La cobrarán 148 € por el restablecimiento del servicio y los dos recibos pendientes “que devolví por no tener consumo al no estar allí en todo el tiempo pasado de principios del 2025 y la exageración de 182 € en veinte días de agosto y 117 € en junio, 161 € si estaba, julio que no estábamos y todos los automáticos del cuadro bajados y todos los automáticos de cuadro bajados, y como ya indique todo el invierno con cargos (reflejados en las facturas (...)) Yo llevo pagando todos los recibos que siempre han sido exagerados 20 años”.
- Una empresa de recobro de deudas le está reclamando el importe pendiente de pago.

La parte reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 16/06/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada presenta nuevas alegaciones para la audiencia mediante escrito de 20/06/2025 en el que, reiterándose en manifestaciones anteriores, añade que:

- Se procedió a dar de baja el contrato con [REDACTED] por impago el 06.04.2025.
- Se remitió de modo fehaciente aviso de corte a la reclamante.
- No procede ninguna compensación por los daños reclamados.
- La reclamante deberá solicitar el alta del suministro y asumir el coste que conlleva.
- Se reiteran en que la cantidad pendiente de pago por la reclamante es de 182,18 €.

La parte reclamada aporta los avisos de suspensión de pago ya existentes en el expediente, aportados por la reclamante, añadiendo un escrito de [REDACTED] de 06.04.2025, de Confirmación de rescisión de contrato debido al impago de las facturas de 28.09.2024 de 182,18 € y de 31.03.2025 de 15,79 €, total pendiente de pago 197,97 €.

La parte reclamante presenta nuevo escrito de alegaciones de 12/08/2025 en el que manifiesta que:

"... Además he estado pagado por 5.196 kWh cuando consumo menos y eral el trifásico en los primeros años y después iba bajando la potencia hasta que he llegado a 3.300. Yo solo uso esa vivienda desde el 3 de julio al 30 de agosto cada año y en las facturas me reflejan consumo en meses (septiembre, octubre, junio) en los que no lo ha habido".

La parte reclamante aporta facturas desde el 21.12.2017 al 28.11.2022, facturación bimensual, donde se observa un patrón de consumo según el cual existe un mínimo de consumo en las facturas emitidas en noviembre, enero, marzo y mayo, y aumenta el consumo en las facturas emitidas en julio y septiembre.

La parte reclamada presenta nuevo escrito de alegaciones de 25/08/2025 en el que manifiestan que:

"... nos reiteramos en nuestro escrito anterior en el que les informábamos que, una vez analizada la información disponible al respecto, tras haber realizado las comprobaciones oportunas para aclarar las cuestiones planteadas, se ha confirmado que la factura cuyo impago provocó el corte de su suministro, no fue abonada por Dña. [REDACTED] dentro del plazo estipulado a tales efectos, no siendo posible, por tanto, el reenganche ya que el suministro se encuentra de baja por impago. Por otra parte, es necesario precisar que [REDACTED], como comercializadora, realiza la facturación según los datos aportados por la compañía distribuidora tal y como establece la normativa vigente en la materia, en particular, el artículo 95 del Real Decreto 1955/2000, que señala que la realización de las lecturas es responsabilidad de la empresa Distribuidora. Asimismo, comprobamos que para el periodo comprendido entre el 14 sept 2024 al 6 abr 2025 el consumo facturado a la Sra. [REDACTED] es 0. Además, les indicamos que, según los datos obrantes en nuestros sistemas, la Sra. [REDACTED] mantiene una deuda con [REDACTED] de 182,18 €, correspondiente a la factura S24CON030174816 correspondiente al periodo 16 08 2024 al 14 09 2024 la cual adjuntamos a este escrito".

La parte reclamada presenta nuevo escrito de 02/09/2025 en el que manifiesta que la contestación de la reclamada no aclara nada y aporta facturas de contratación del suministro con Repsol, una de ellas es la del alta del suministro.



Comunidad de Madrid

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

Primera.- El consumidor/a puede contratar el suministro de energía eléctrica en el mercado libre o en el mercado regulado.

En el mercado libre, el precio de la energía consumida dependerá de las condiciones establecidas en el contrato libremente pactadas por las partes:

- La empresa [REDACTED] es una comercializadora de mercado libre. Según el contrato aportado de fecha 10.08.2023, el precio de la energía es de 0,135000 + IVA.
- La empresa [REDACTED] es una comercializadora de mercado libre.

En el mercado regulado, el precio de la energía consumida lo establece el Gobierno y se fija tomando como referencia el importe del kilovatio (kW) según su cotización diaria en el mercado mayorista. La empresa [REDACTED] es una comercializadora de mercado regulado.

Las facturas que constan en el expediente son:

COMER- CIALIZADORA	Nº Factura	Fecha	Periodo de facturación	kWh consumidos	Precio kWh/€	Total factura €
ENDESA	B23CON022534428	03.10.2023	28.05.2023 a 24.07.2023	89,032	0,2930	52,24
[REDACTED]	23CON022665135	04.10.2023	24.07.2023 a 13.08.2023	214,415	0,2930	55,92
[REDACTED]	23CON025993584	04.11.2023	13.08.2023 a 23.10.2023	573,339	0,1350	133,84
[REDACTED]	24CON000259894	04.01.2024	23.10.2023 a 26.12.2023	170,939	0,1350 0,1345	65,65
[REDACTED]	24CON008347418	01.03.2024	26.12.2023 a 23.02.2024	60,915	0,1345 0,1403 0,1402	44,78
[REDACTED]	24CON016693812	02.05.2024	23.02.2024 a 21.04.2024	26,993	0,1402	43,11
[REDACTED]	24CON025331256	29.06.2024	21.04.2024 a 25.06.2024	0	-----	41,56
[REDACTED]	24CON033052815	22.08.2024	25.06.2024 a 15.08.2024	491,626	0,1407	111,03
[REDACTED]	24CON030174816	28.09.2024	16.08.2024 a 14.09.2024	965,610	-----	182,18
[REDACTED]	24CON032019984	17.10.2024	14.09.2024 a 13.10.2024	0	-----	11,54
[REDACTED]	24CON035732635	20.11.2024	13.10.2024 a 16.11.2024	0	-----	13,55
[REDACTED]	24CON039131715	21.12.2024	16.11.2024 a 15.12.2024	0	-----	11,54



Comunidad de Madrid

[REDACTED]	S24CON002065933	21.01.2025	15.12.2024 a 15.01.2025	0	-----	13,42
	61066087201	20.06.2025	Conceptos de distribuidora: derechos de acceso (65,02) y derechos de enganche (9,04) + 15,55 IVA			89,61
	61067591711	19.07.2025	18.06.2025 a 13.07.2025	95,66	0,1399	33,05
	61069299753	23.08.2025	13.07.2025 a 19.08.2025	207,06	0,1399	60,86

Segunda.- 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 adelante RD 1955/2000) establece en su artículo 95.1 en relación con la lectura de los suministros que:

"La lectura de los suministros será responsabilidad de las empresas distribuidoras".

Por lo tanto, es la distribuidora la que comunica a las comercializadoras las lecturas y el consumo a facturar.

Tercera.- El Artículo 96 del RD 1955/200 establece, en relación con la comprobación de los equipos de medida y control, que:

"1. Tanto las empresas distribuidoras y, en su caso, las comercializadoras o el operador del sistema, como los consumidores, tendrán derecho a solicitar, del órgano de la Administración competente donde radique la instalación, la comprobación y verificación de los contadores, interruptores de control de potencia (ICP) y otros aparatos que sirvan de base para la facturación, cualquiera que sea su propietario.

2. En el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto, se procederá a efectuar una refacturación complementaria".

Si la reclamante no estaba conforme con las lecturas del contador, tendría que haberse dirigido a la Administración competente donde se encuentre el punto de suministro para solicitar la verificación del contador; también la parte reclamada comunicó a la parte reclamante que la distribuidora le había ofrecido la posibilidad de ir a comprobar el contador y de devolverle el importe de la actuación si se detectaba un mal funcionamiento, siendo esta posibilidad rechazada por la reclamante.

Cuarto.- El RD 1955/2000 establece en su artículo 85.1 en relación con la suspensión del suministro a tarifa por impago que:

"1. La empresa distribuidora podrá suspender el suministro a consumidores privados a tarifa cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo. A estos efectos, el requerimiento se practicará mediante remisión, a la dirección que a efectos de comunicación figure en el contrato de suministro a tarifa, por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, identidad y contenido del mismo, quedando la empresa distribuidora obligada a conservar en su poder la acreditación de la notificación efectuada. En el supuesto de rechazo de la notificación, se especificarán las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite. Dicha comunicación deberá incluir el trámite de interrupción del suministro por impago, precisando la fecha a partir de la que se interrumpirá, de no abonarse en fecha anterior las cantidades adeudadas".

Queda acreditado en el expediente que la parte reclamada ha comunicado hasta en tres ocasiones el aviso de corte del suministro ante el impago de la factura objeto de controversia.



Comunidad de Madrid

Aclarar que si bien durante la pandemia de la Covid-19 no se podía cortar el suministro de electricidad, esta medida se suprimió y actualmente sólo está prohibido cortar el suministro de electricidad a colectivos vulnerables, beneficiarios del bono social.

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante por cuanto no se impugnan las lecturas del contador al no pagar la revisión del contador que le ofrece la distribuidora ni hacer uso de su derecho de acudir a la administración competente para solicitar la revisión, por lo que no hay motivo para considerar que la factura objeto de controversia no se ajusta al consumo realizado.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]