



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01766.2/2025

RECLAMANTE:

N

RECLAMADO:

C

En Madrid, a 20 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública acreditada como árbitro 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 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 órgano 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 inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El 15 de enero del presente año, nuestra autorizante recibió factura por consumo de calefacción de parte de la suministradora de ese servicio, [REDACTED] por un monto de 239,70 €, como se puede evidenciar de copia de la factura que se anexa como documento N° 2. Esta facturación es 306,25 % mayor que la de 16/12/2022 y 233,06 % de la de 22/01/2024 que adjuntamos como documento N° 3, razón por la cual nos parece desproporcionada y sin que medie ningún cambio de precios, que, por demás, jamás le ha sido notificada a nuestra autorizante.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

1.- Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamante pueden resumirse en:

Tras reclamar el exceso de facturación objeto de la presente reclamación ha obtenido como única respuesta que el cobro se debía a que su contador estaba averiado y que la factura se debía a “una estimación de consumo” y que para evitar futuros cobros estimativos debía ordenar quitar el contador, acusándola, indirectamente, de ser la causante del daño. La cláusula 6.2 de las Condiciones Generales de la póliza de abono de usuario –por la que la [REDACTED] se autoexcluye del retimbrado, calibración o sustitución de los contadores ya sea por agotamiento de la vida útil de éste o por falta de batería– que en su día suministró la empresa a nuestra autorizante, expresa que en caso de avería y sustitución la empresa facturará «en función de las estimaciones realizadas por consumos históricos en temporadas anteriores o referencias de viviendas similares de la edificación.

En relación con la cláusula 6.2 indican, entre otras cuestiones, Que en el supuesto de hacer una estimación de consumo –como se indica en el punto inmediatamente anterior– esta ha de efectuarse por el consumo histórico de la vivienda en temporadas anteriores y en defecto de dicho dato, elaborarlo con referencias de viviendas similares de la finca, pues la norma es transparente cuando hace referencia al histórico “de temporadas anteriores” diferenciándola con una conjunción copulativa (o) que denota que en defecto de una se ha de aplicar la otra. Ni uno ni otra cosa ha hecho [REDACTED]; por el contrario se ha recostado en el fallo –generalmente por agotamiento de la batería– y ha efectuado unas “normalizaciones” desorbitadas en detrimento del usuario consumidor y en beneficio de la empresa. En el caso que hoy ocupa nuestra atención tenemos que de la factura que presentan a nuestra autorizada carece de toda mención de estimado –fechas, consumos, histórico de pagos y, o gastos– y por tanto se desconoce totalmente de dónde deviene el monto de lo que pretende [REDACTED] que se le pague. Lo que sí sabemos es que no se corresponde con el consumo histórico de [REDACTED] y su marido, pues es representa el 306,25 % de la facturación de 16/12/2022 y de 233,06 % de la de 22/01/2024

2.- Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamada pueden resumirse en:

En relación con la reclamación nº de referencia 21-ARBC-01766.2/2025 realizada por [REDACTED] [REDACTED] nos gustaría en primer lugar informarles 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,



Comunidad de Madrid

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. 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, pero la [REDACTED] no accedió.

También como se les informó en la reunión de propietarios mantenida el 23 de diciembre de 2024, donde les informamos de la solución al problema que mantienen con el fabricante de los contadores Beemeters defectuosos, no podría acarrear que [REDACTED] pagase el gas de su comunidad y no facturase ningún consumo porque estos no funcionaban y marcan consumo 0, planteando una solución a la que los usuarios de la comunidad hicieron caso omiso a nuestra recomendación para poder facturar los consumos realizados en su instalación individual. Insistiendo en que si no tomaban medidas [REDACTED] continuaría estimando consumos de calefacción o bien que asumiera la comunidad el contrato de gas y [REDACTED] les prestaría un contrato de mantenimiento para que hiciera la comunidad el reparto que considerase.

2.- Dar audiencia a las partes.

-DECISION ARBITRAL:

El Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERA: La reclamación tiene por objeto la revisión de la factura de 15 de enero de 2025 emitida por importe de 239,70 €, que resulta excesiva en relación con el consumo de años anteriores en esas fechas. Tras presentar reclamación se le indicó que el cobro se debía a que su contador estaba averiado y que la factura se debía a una estimación de consumo y que para evitar futuros cobros estimados debía ordenar quitar el contador.

Ante esta respuesta, la reclamante solicita que se aplique la cláusula 6.2 de las Condiciones Generales de la póliza de abono de usuario en la que, por lo que ahora interesa, se indica que en caso de avería y sustitución la empresa facturará en función de las estimaciones realizadas

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

por consumos históricos en temporadas anteriores o referencias de viviendas similares de la edificación. Estando al contenido de esta cláusula procede anular la factura objeto de reclamación y la reclamada debe facturar conforme a lo establecido en ella, indicando en la factura el medio de cálculo del consumo histórico de temporadas anteriores, para que no se produzcan facturaciones excesivas en relación con esos consumos anteriores, en tanto no se resuelvan los problemas técnicos.

SEGUNDA: En relación con los problemas técnicos la reclamada indica en sus alegaciones que ha informado a la Junta de la comunidad la forma en que procedieron a contabilizar el consumo y su posterior distribución; que propusieron a la reclamante que desmontara el contador, pero que no accedió a ello; y que en la reunión de la comunidad de propietarios de 23 de diciembre de 2024 informaron de la solución al problema que mantienen con el fabricante de los contadores defectuosos, entre otras cuestiones. Estos extremos no quedan acreditados por lo que no pueden ser valorados en la decisión que se adopta.

Por ello, el Órgano arbitral acuerda ESTIMAR la solicitud de arbitraje, de modo que la factura objeto de reclamación se anula y se debe refacturar conforme a la cláusula 6.2 de las Condiciones Generales de la póliza de abono de usuario, en función de las estimaciones realizadas por consumos históricos en temporadas anteriores o referencias de viviendas similares de la edificación.

El laudo se adopta 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 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.



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

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]