



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07984.7/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 21 de noviembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público, arbitro acreditado por la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONSUMIDORES MADRID, debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad.

2025

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Que la compañía distribuidora me comunicó una supuesta manipulación de contador dada una inspección realizada en fecha 13 de enero del presente año (con cuya facturación no estoy conforme y se ha puesto en conocimiento de la DG Industria de la CM a los efectos oportunos). Que no obstante, no estoy conforme con la emisión de tres facturas, una de 3.976,29€, otra por importe de 198,55€ y la tercera de 170,20€ con cuya facturación no estoy conforme en cuanto q que el contrato que se renueva automáticamente cada 2 de febrero de cada año y en el mismo me cobraban por energía consumida 0,18€/kwh sin embargo no me sigue aplicando el mismo precio y me genera la factura (importe de 3.976,29€) a 0,47€/kwh, dado que ni me avisan de cambio de precio/condiciones contractuales, además de no emitir la factura correctamente. En cuanto a las otras dos facturas no estoy conforme por los conceptos de regularización y de penalización baja.

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:

Que se ha interpuesto reclamación contra la compañía reclamada sin obtener respuesta positiva a mis pretensiones.

En prueba de ello se adjunta la documentación que acredita los hechos.

No está de acuerdo con las tres facturas: una de 3.976,29€, otra por importe de 198,55€ y la tercera de 170,20€. Pretende que se anule la factura por la manipulación y la factura de penalización por cambio de comercializadora, y que se le facture conforme al precio que estaba pagando de 0,18 €/Kwh.



Comunidad de Madrid

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

En fecha 5 de marzo de 2025, el reclamante suscribió un contrato de renovación referencia HBC000-48386 (documento n.º 2) con esta comercializadora, aceptando las condiciones contractuales para un periodo de doce meses.

De la inspección y detección de manipulación del equipo de medida. Conforme a la normativa del sector eléctrico, la empresa distribuidora, en este caso IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U., es la responsable de la correcta medición del consumo en los puntos de suministro. Tal y como se ha informado con anterioridad al reclamante, en fecha 13 de enero de 2025, personal técnico de dicha distribuidora realizó una inspección en el punto de suministro del reclamante, detectando anomalías. Según nos comunicó la propia distribuidora, en dicha inspección se constató que el contador presentaba los precintos manipulados y, al realizar una medición de contraste, se comprobó que no registraba el consumo que se estaba produciendo. A raíz de ello, el equipo de medida fue sustituido y enviado a un laboratorio homologado, el cual confirmó la existencia de una manipulación interna del mismo. Como consecuencia directa de la manipulación detectada, y en estricta aplicación de la normativa vigente, la empresa distribuidora procedió a realizar una valoración del consumo.

Tal y como informó la distribuidora, dicha estimación se calculó conforme al método objetivo previsto en el artículo 87 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre. La distribuidora emitió dos expedientes de regularización que fueron comunicados a esta comercializadora para su facturación al cliente: 2.1. Expediente n.º 1070604: Comunicado el 24/02/2025, por un consumo de 7.246,80 kWh correspondiente al periodo del 13/01/2024 al 13/01/2025. 2. Expediente n.º 1104936: Comunicado el 25/08/2025, por un consumo de 1.613,67 kWh correspondiente al periodo del 13/01/2025 al 10/04/2025.

El reclamante alega una incorrecta aplicación del precio por kWh, lo cual es incierto. El elevado importe de la factura de 3.976,29 € no se debe a un cambio de precio no notificado, sino a la facturación del elevado volumen de kWh (7.246,80 kWh) regularizado por la distribuidora. Para mayor abundamiento y como prueba de la correlación entre los consumos comunicados por la distribuidora y los importes facturados por esta parte, se aportan a continuación los cuadros de consumo.

Según se observa en los cuadros anteriores, desde la fecha del alta hasta la fecha de la baja, las lecturas y consumos recibidos de la empresa distribuidora, coinciden con el consumo facturado por [REDACTED]

De la penalización por baja anticipada:

Como se ha indicado, el reclamante en fecha 5 de marzo de 2025 suscribió un contrato de renovación referencia HBC000-48386 (documento n.º 2) con esta comercializadora, para un periodo de doce meses, con fecha de finalización prevista para el 5 de marzo de 2026. Sin embargo, en fecha 10 de abril de 2025, el reclamante causó baja del suministro con Integra Energía al cambiar de comercializadora, resolviendo así el contrato de forma unilateral y anticipada.

En aplicación de la cláusula undécima del contrato, suscrita y aceptada por el reclamante, se procedió a facturar la penalización correspondiente por incumplimiento del periodo de permanencia pactado, emitida en la factura n.º 2505A001532 (documento n.º 10). Dicha factura también se encuentra pendiente de pago.

Sobre el precio aplicado en las facturas. Se rechaza rotundamente la alegación del reclamante sobre un supuesto cambio de precio no notificado. El importe elevado de las facturas de regularización se debe exclusivamente al alto volumen de kWh que la distribuidora estimó como consumido y no registrado.

La parte reclamada formula RECONVENCIÓN, al amparo de lo dispuesto en el art. 37 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, y de los siguientes hechos:

El reclamante suscribió con [REDACTED] los contratos que figuran en los documentos n.º 1 y 2.

Que, en virtud de los citados contratos, se emitieron las facturas n.º 2503A001326 de importe



Comunidad de Madrid

198,55 €; n.º 2503A001385 de importe 3.976,29 €; n.º 2504A031527 de importe 262,90 €; y n.º 2505A001532 de importe 170,20 € (documentos n.º 5, 6, 7 y 10).

Siendo obligación del reclamante abonar el total facturado por [REDACTED] en la fecha de emisión de las facturas, según lo dispuesto en el contrato, incumpliendo tal obligación, la reclamante impagó las citadas facturas, manteniendo por ello a la fecha una deuda con [REDACTED] que asciende a un importe de 4.607,94 € correspondiente a las facturas anteriormente mencionadas.

En definitiva, y dado el incumplimiento contractual, respecto de la misma relación jurídica sobre la que versa la presente reclamación y contestación, compete a esta Junta Arbitral conocer de la presente reconvencción, de conformidad con el artículo 37 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Por todo lo expuesto, SUPlico A LA JUNTA ARBITRAL, que tenga por presentado este escrito de alegaciones y reconvencción, lo admita y, en su virtud:

1. Acuerde la desestimación íntegra de las pretensiones formuladas por D. [REDACTED] en su solicitud de arbitraje.
2. Acuerde la estimación de la reconvencción formulada por Integra Energía y, en consecuencia, dicte Laudo por el que se condene al reclamante a abonar a esta parte la cantidad de 4.607,94 €, más los intereses legales correspondientes.

2.- Dar audiencia a las partes.

El reclamante, con fecha 4/11/2025 presenta escrito en el que se reitera en sus alegaciones. No está conforme con las alegaciones presentadas por la reclamada. No está conforme con la factura emitida por una supuesta manipulación la cual está pendiente de trámite ante la DGI CM. Que no se justifica el cambio de precio de 0,18 €/Kwh a 0,47 €/Kwh.

La reclamada mediante escritos en que se ratifica en las alegaciones ya presentadas.

DECISION ARBITRAL:

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

PRIMERA: El reclamante solicita la anulación de tres facturas, una consecuencia de una supuesta manipulación de contador dada una inspección realizada en fecha 13 de enero del presente año, por importe de 3.976,29€, con cuya facturación no está conforme y se ha puesto en conocimiento de la DG Industria de la CM a los efectos oportunos; una factura por penalización por baja anticipada y otras facturas con las que no está de acuerdo porque, según indica, se le aplica una tarifa distinta a la contratada.

La parte reclamada formula RECONVENCIÓN, al amparo de lo dispuesto en el art. 37 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, y solicita se acuerde la desestimación íntegra de las pretensiones formuladas por el reclamante en su solicitud de arbitraje y se acuerde la estimación de la reconvencción formulada por Integra Energía y, en consecuencia, dicte Laudo por el que se condene al reclamante a abonar a esta parte la cantidad de 4.607,94 €, más los intereses legales correspondientes.

SEGUNDA: En primer lugar, se procede a resolver las cuestiones planteadas por el reclamante.

1.- En cuanto a la posible manipulación, puede decirse que, si bien no procede avisar con antelación de una revisión de los equipos, por razones obvias, realizarla en la forma en que se hace provoca indefensión al usuario, porque no se le comunica en el momento de llevarla a cabo, para que esté presente si lo considera oportuno, o al menos cuando se observa la manipulación. El proceso de inspección no puede considerarse adecuado, pues no da al usuario la oportunidad de comprobar que el equipo está averiado, en qué consiste la avería, no se le permite hacer

Comunidad de Madrid

alegaciones, ni un peritaje contradictorio, por lo que no resulta procedente imputarle, sin otra prueba, las consecuencias de la posible manipulación.

Además, con posterioridad no es posible verificar la manipulación o avería, puesto que la empresa que realiza la revisión sustituye el equipo y el consumidor ya no tiene acceso a verificar en qué consistía la avería o manipulación.

Cabe indicar en este punto que ya se ha puesto de manifiesto que el proceso de inspección no protege adecuadamente al consumidor, tanto por la Comisión Nacional de los Mercados y la competencia (CNMC) como por el Defensor del Pueblo, en la memoria de 2024 se pone de manifiesto en relación con la protección de los consumidores en los procedimientos de reclamación en los sectores energéticos, que la regulación de los sectores energéticos es compleja y en ocasiones confusa, y se observa la falta de desarrollo normativo de los procedimientos de resolución de conflictos. Se considera que lo correcto si se detecta una anomalía o manipulación del equipo de medida sería ponerlo en conocimiento de los servicios técnicos de la Comunidad Autónoma para que de forma objetiva procedieran a la verificación del estado del equipo.

La reclamada indica que, tal como le informó la distribuidora, la factura objeto de reclamación es correcta, por aplicación del artículo 87 del R.D. 1955/2000, que se aplica al haberse detectado una irregularidad en el suministro consistente en la manipulación del equipo de medida derivando que el consumo realizado no quedaba debidamente registrado.

A este respecto el citado artículo 87, que se dedica a causas de suspensión del suministro, dispone que la empresa distribuidora podrá interrumpir el suministro de forma inmediata, entre otros supuestos, cuando se manipule el equipo de medida o control o se evite su correcto funcionamiento, y establece la forma de facturar cuando no exista un criterio objetivo. Criterio que puede ser el de los consumos realizados en los mismos periodos de años anteriores al que sea objeto de refacturación, de modo que solo en el caso en que esto no sea posible se acuda al criterio previsto en el artículo 87.

En cuanto a la forma de calcular la refacturación prevista en esta norma se ha cuestionado que las cuantías no se corresponden con los daños efectivamente causados, o no en todo caso, pues en no pocas ocasiones tras corregirse la supuesta manipulación el importe es inferior al estimado en la refacturación. Por lo que debería calcularse conforme al consumo previo en los mismos periodos en los que no hubiera errores de consumo, o quizá mejor calcularlo con referencia al consumo real después de reparar o sustituir los equipos de medida.

Estando a lo expuesto procede anular la factura de regularización emitida tras la inspección, debiendo proceder la reclamada a emitir factura conforme a los consumos medios posteriores a la revisión del equipo durante un periodo equivalente al que fue objeto de refacturación

2.- La reclamación relativa a la anulación de la factura de penalización no puede aceptarse, puesto que el reclamante en fecha 5 de marzo de 2025 suscribió un contrato de renovación con la reclamada, para un periodo de doce meses, con fecha de finalización prevista para el 5 de marzo de 2026, del que se dio de baja de forma unilateral con fecha 10 de abril de 2025, esto es un mes después de suscribir la renovación, sin que conste ninguna causa que justifique el cambio de comercializadora. En la condición general 11ª del citado contrato suscrito por el reclamante figura la penalización por baja anticipada.

3.- El tercer motivo de reclamación es la facturación con una tarifa distinta a la contratada, según indica le facturan a un precio de 0,47 cuando en el contrato la tarifa es de 0,18, sin que se le haya notificado debidamente el cambio de tarifas.

La reclamada rechaza la alegación del reclamante sobre un supuesto cambio de precio no notificado, indica que el importe elevado de las facturas de regularización se debe exclusivamente al alto volumen de kWh que la distribuidora estimó como consumido y no registrado.



Comunidad de Madrid

La regularización debida a la supuesta manipulación ya se ha indicado como debe llevarse a cabo, y puesto que no consta notificación de cambio de tarifas procede que se facture, si no se ha hecho así, conforme a la tarifa que figure en el contrato de suministro aplicable a los periodos facturados.

TERCERA: En cuanto a la reconvención se estima en lo relativo a la procedencia de la penalización por resolución unilateral y anticipada del contrato, y respecto a las otras dos cuestiones se está a lo expuesto respecto a la factura de regularización por supuesta manipulación del equipo de medida y la tarifa a aplicar a las facturas impagadas por considerarlas excesivas.

Por todo ello, el Órgano arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la solicitud de arbitraje presentada por D. [REDACTED] y ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por Integra Energía, de modo que se anula la factura de regularización que debe emitirse conforme a los consumos medios posteriores a la revisión del equipo durante un periodo equivalente al que fue objeto de refacturación; se mantiene la factura de penalización por baja anticipada y debe aplicarse, si no se ha hecho, la tarifa contratada en el resto de facturas impagadas.

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]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]