



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08268.8/2025

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.

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

El día 26 de junio de 2025 recibí una factura extraordinaria por importe de 2.165,60 € correspondiente al periodo del 30 de marzo de 2024 al 30 de marzo de 2025, emitida por la comercializadora [REDACTED]

Dicha factura fue emitida tras una inspección realizada el 31 de marzo de 2025 por la distribuidora UFD, en la que se detectó una supuesta irregularidad en el contador que motivó la estimación del consumo.

La facturación se basa en una estimación máxima legal (potencia contratada × 6 h/día × 365 días) sin tener en cuenta criterios personalizados ni consumo histórico real. Además, no fui informado con antelación de la inspección ni se me permitió estar presente, como exige la normativa vigente. Tampoco se me notificó el acta de inspección en el momento ni se me dio oportunidad de presentar alegaciones.

Por todo ello, considero que la facturación es desproporcionada, injusta, y que el procedimiento seguido vulnera mis derechos como consumidor.

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:

En respuesta a requerimiento indica, entre otras cosas:

En relación con requerimiento recibido, y dentro del plazo concedido, formuló la siguiente subsanación:

1. Sobre la copia de la promoción, oferta, publicidad o tarifa aplicable: En este caso, la empresa reclamada solo ofrece la tarifa regulada PVPC, cuyos precios son fijados por el Gobierno de España, de modo que no existen condiciones promocionales ni comerciales distintas que pudieran ser objeto de controversia. La cuestión planteada no se refiere a precios ni a condiciones contractuales de tarifa, sino a la estimación de consumo realizada de forma unilateral



Comunidad de Madrid

tras una inspección irregular.

2. Sobre el contrato escrito o grabación telefónica de la contratación: Dado que la controversia no se fundamenta en precios ni en el clausulado contractual, el contrato no es el elemento central de la reclamación. No obstante, y conforme al art. 28.2 de la Ley 39/2015 y al art. 32 del RD 713/2024, solicito expresamente que sea la empresa reclamada, [REDACTED], quien aporte la grabación de la contratación, pues es la parte que la custodia.

Reitero los fundamentos de mi solicitud inicial.

Solicita:

La anulación o revisión de la factura extraordinaria emitida por un importe de 2.165,60 €.

La aplicación de una estimación personalizada y proporcional en caso de facturación por anomalía, considerando consumos reales previos, estacionalidad y tipo de vivienda.

Que se declare inválido el procedimiento seguido si se constata que no se respetaron las garantías legales de notificación y audiencia previa.

Presenta como documentación:

Factura extraordinaria de 2.165,60 € ([REDACTED] 26/06/2025)

Informe técnico de la inspección con estimación de consumo (UFD)

Respuesta a mi reclamación por parte de [REDACTED] (14/08/2025)

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

[REDACTED] como empresa comercializadora, realiza la intermediación en el proceso de facturación al cliente, recogiendo los datos de consumo que le traslada la empresa distribuidora en cada caso de inspección, con los que emite la factura correspondiente.

Por ello, se contactó con la misma y la información que nos ha proporcionado es la siguiente:

"En relación a su consulta referente al CUPS, [REDACTED], le informamos que tras la inspección realizada el 31/03/2025, se detectó una irregularidad en el suministro referente consistente EN Conexión en acometida, derivando en que el consumo realizado no quedaba correctamente registrado. Resultado del fraude detectado, se ha emitido la factura complementaria nº I425000002865 con el fin de recuperar la energía consumida y no facturada entre el (31/03/2024 y 31/03/2025) (365 días), conforme a lo establecido en el art. 87 R.D. 1955/2000. Esto es, el resultado de aplicar 6 horas de utilización diaria por la potencia contratada o que se debiera contratar, con un máximo de un año: - Potencia contratada x 6 horas/día x nº días irregularidad = 6 x 6 horas/día x 365 días = 13.140 kWh Adjuntamos el informe de inspección."

Se adjunta en Anexo 1 documentación correspondiente a la inspección facilitada por la empresa distribuidora.

Así mismo, se indica que el reclamante mantiene actualmente una deuda de importe 2.165,60 €, se adjunta en Anexo 2 duplicado de la factura pendiente de pago.

Para facilitar el pago de la cantidad adeudada, se ofrece la posibilidad de solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades y sin intereses, a través del Servicio de Atención al Cliente.

De acuerdo con el Art. 24.3 del RD 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, la oferta de adhesión será única, (...), y abarcará todas las actividades que desarrolle el empresario bajo el mismo número de identificación fiscal, nombre comercial o marca, no encontrándose las inspecciones sobre la medida y su consecuente coste dentro de la actividad de [REDACTED] S.A.U.

Sin perjuicio de lo anterior es necesario señalar que de acuerdo con el artículo 57 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, siendo el caso que nos ocupa una manipulación del equipo de medida para evitar su correcto funcionamiento, que está tipificado como un posible delito según el artículo 255 de la Ley



Comunidad de Madrid

Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, quedaría fuera de la competencia de este Organismo:

Y queda expresamente excluido, igualmente, en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, en Capítulo I Art. 2.2 a) en el que se hace referencia a la Ley Orgánica previamente citada.

Por todo ello, comunicamos a esta Junta Arbitral de Consumo que no nos sometemos al arbitraje en este caso.

2.- Dar audiencia a las partes.

La reclamada mediante escrito de fecha 24 de octubre de 2025 se ratifica en las alegaciones 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 señala que el día 26 de junio de 2025 recibió una factura extraordinaria por importe de 2.165,60 € correspondiente al periodo del 30 de marzo de 2024 al 30 de marzo de 2025, que dicha factura fue emitida tras una inspección realizada el 31 de marzo de 2025 por la distribuidora UFD, en la que se detectó una supuesta irregularidad en el contador que motivó la estimación del consumo. La facturación se basa en una estimación máxima legal (potencia contratada × 6 h/día × 365 días) sin tener en cuenta criterios personalizados ni consumo histórico real. Además, no fui informado con antelación de la inspección ni se me permitió estar presente, como exige la normativa vigente. Tampoco se me notificó el acta de inspección en el momento ni se me dio oportunidad de presentar alegaciones.

La reclamada considera que la reclamación está excluida del arbitraje de consumo, debido a la existencia de presuntos indicios de delito, derivados de una posible manipulación del equipo de medida según el informe remitido por la empresa distribuidora. Considera que de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 57 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, siendo el caso que nos ocupa una manipulación del equipo de medida para evitar su correcto funcionamiento, que está tipificado como un posible delito según el artículo 255 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, quedaría fuera de la competencia de este Organismo, puesto que el citado precepto excluye del sistema arbitral de consumo los supuesto en los que el conflicto verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito. Queda expresamente excluido, igualmente, en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, en Capítulo I Art. 2.2 a) en el que se hace referencia a la Ley Orgánica previamente citada.

Sobre esta cuestión cabe señalar que no consta que se haya presentado la correspondiente denuncia ante la existencia de unos hechos que pudieran ser constitutivos de delito, de los que se hace responsable al reclamante, lo que como mínimo le priva de la posibilidad de defenderse, ni se realizan otras actuaciones que pudieran esclarecer los hechos, por lo que no cabe aceptar la exclusión del arbitraje.

SEGUNDA: 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 alegaciones, ni un peritaje contradictorio, por lo que no resulta procedente



Comunidad de Madrid

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.

Que el proceso de inspección no protege adecuadamente al consumidor se ha puesto de manifiesto por la Comisión Nacional de los Mercados y la competencia (CNMC) y 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.

TERCERA: La reclamada indica, tras consultar a la comercializadora, que 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.

CUARTA: El reclamante solicita también que se declare inválido el procedimiento seguido si se constata que no se respetaron las garantías legales de notificación y audiencia previa.

Sobre esta solicitud de nulidad procede indicar que no es competencia de este órgano arbitral anular un procedimiento de inspección, por lo que no pueden estimarse las pretensiones del reclamante en este punto.

Por todo ello, el Órgano arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la solicitud de arbitraje presentada por D. [REDACTED], de modo que se anula la factura objeto de reclamación, debiendo emitirse factura de regularización conforme a los consumos medios posteriores a la revisión del equipo durante un periodo equivalente al que fue objeto de refacturación. No procede pronunciarse sobre la validez del procedimiento de inspección.

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



Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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.

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 Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]