



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09974.7/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

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

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de ARBITEL 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: que, según alega el reclamante, soy cliente de la distribuidora [REDACTED], así como de la comercializadora [REDACTED], respecto del suministro prestado en la dirección referenciada en este formulario de reclamación y con nº CUPS: [REDACTED]. Recientemente recibo un informe de inspección con nº de expediente 981884, elaborado por [REDACTED], por el que me informan que el día 28 de febrero de 2024 remiten un técnico a mi domicilio, a las 9:39h, de lo cual no fui informado previamente, por lo que no pude estar presente. De hecho, la primera noticia la recibo más tarde ese día mediante un vecino, a petición del conserje, única persona requerida por el técnico, que me indica que un técnico sustituye el contador de la luz asignado a mi vivienda. Posteriormente, [REDACTED] estima una cantidad de electricidad no facturada debido a una supuesta manipulación e informa de ella a mi comercializadora ([REDACTED]) que actualmente me reclama el pago de 935,89 € por la electricidad que, según afirma en una carta adjunta "usted realmente ha consumido". Incluso comparando mis consumos (adjunto las facturas correspondientes) desde marzo hasta ahora, ya con el nuevo contador y el IVA al 21%, con los del año pasado, puede verse que la cantidad reclamada es más del doble de mi consumo habitual. Tras ser devuelta la factura en dos ocasiones por falta de saldo y una tercera vez por la imposibilidad de hacer frente a la misma, la compañía me amenaza ahora con cortarme el suministro a partir del día 15 de septiembre, pese a mis intentos, previos a la emisión de dicha factura y reiterados desde entonces, de obtener las pruebas de la pretendida manipulación que permitan, en su caso, descartar fehacientemente cualquier otra causa como el simple fallo técnico del dispositivo. Hasta el momento solo he recibido el mismo informe que no explica cómo se ha llegado a la conclusión de que el contador ha sido manipulado, puesto que no detalla ni sistema para lograrlo ni muestra los elementos supuestamente manipulados del

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

dispositivo. Simplemente se indica, de manera genérica, que hay una “manipulación de los elementos de medida evitando su correcto funcionamiento, por lo que el contador no registra toda la energía consumida”. Además, el informe se acompaña de unas fotografías que muestran un contador en aparente perfecto estado, ya que incluso está precintado en el momento de iniciarse la inspección. Asimismo, me remito a lo dispuesto por el Juzgado de Primera Instancia número 2 de Navalcarnero (Madrid), que viene estableciendo que los informes de los técnicos de una distribuidora eléctrica no son una prueba válida para demostrar que un cliente ha manipulado o ‘puenteado’ el contador de la luz, al menos, si la inspección del aparato y la retirada de los precintos del contador no se realizan en presencia del cliente afectado, como es mi caso. En ese fallo, la juez considera “insuficiente” el acta de inspección, las fotografías y el testimonio del técnico que hizo la revisión del contador del cliente afectado. Todas esas pruebas han sido desacreditadas por la juez al considerar que el informe de inspección del operario se realizó sin presencia del cliente o de otras personas que sirvieran como testigos. Una sentencia que, además, determina que los técnicos de las distribuidoras eléctricas encargados de realizar las inspecciones de los contadores no tienen la condición legal de autoridad, por lo que sus informes no gozan de presunción de veracidad: “Debe tenerse en cuenta que el técnico no tiene presunción de veracidad, es decir, no es un agente de la autoridad cuyo informe se tenga que dar por cierto, sin prueba en contra, por lo que la presencia del usuario es fundamental para proteger sus derechos, ya que en caso contrario, se vulnera el derecho a la presunción de inocencia del usuario amparado por la Constitución Española”. La sentencia recuerda también que el Real Decreto 1725/1984, de 18 de julio, por el que se modifican el Reglamento de Verificaciones Eléctricas y Regularidad en el Suministro de Energía y el modelo de póliza de abono para el suministro de energía eléctrica y las condiciones de carácter general de la misma, y establece que “ninguna persona ajena a la empresa suministradora podrá manipular y desprecintar los aparatos y equipos de medida y control una vez conectados, ni tampoco sin aviso previo al abonado”. El fallo añade que de esa norma se desprende que, cuando exista sospecha de un funcionamiento incorrecto del equipo de medida, la distribuidora eléctrica debe avisar previamente al abonado antes de “manipularlo o retirar los precintos”. Por todo lo expresado anteriormente, considero que esta situación vulnera mis derechos como consumidor 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. Solicita que estimen mis pretensiones y que requiera a la mercantil para que ponga fin a la controversia planteada, se abstenga de cobrar cuantía alguna y resuelvan las expresadas discrepancias.

La parte reclamante manifiesta que la reclamada indica en su escrito que se ha dado traslado a la empresa distribuidora de la correspondiente reclamación sin que de momento haya recibido respuesta, de manera que, en la práctica, no ofrece solución al conflicto planteado cuando ya se ha abonado por esta parte el importe de la factura correspondiente al supuesto fraude, sino que supedita la refacturación de dicho importe a la respuesta de la distribuidora. Por lo tanto, no se ha alcanzado una solución amistosa y satisfactoria para esta parte, por lo que estimo procedente la continuación del procedimiento arbitral iniciado. Cuantificación económica de su solicitud Total 935.89 euros.

La parte reclamada alega que se reclama por D. [REDACTED], en relación al contrato de servicio de electricidad identificado con el CUPS [REDACTED] por su disconformidad con la factura nº 217936382, por importe de 935,89 €. Esta parte ha de rechazar en tanto mi mandante ha emitido su facturación en todo momento de acuerdo con lo indicado por la distribuidora de electricidad de la zona [REDACTED] responsable de la medida y lectura del consumo. Con carácter previo se ha de señalar que mi mandante, como comercializadora de electricidad, para la prestación del servicio a sus clientes, solicita ante la distribuidora de cada zona, en nombre de los mismos, la activación a su favor del contrato de acceso de terceros a la red o ATR, en virtud del cual se accede a la red de distribución para poder recibir el servicio de luz a cambio del peaje correspondiente. De este modo, durante la vigencia de dicho contrato de ATR a favor de mi mandante, éste recibe de la



Comunidad de Madrid

distribuidora la información de los consumos del cliente y que le sirven a mi mandante para emitir sus propias facturas. Estando en el ámbito de un contrato de suministro de electricidad, se ha de citar la Ley 24/2013, de 23 de diciembre, del Sector Eléctrico, cuyo art. 43.1 define el suministro de energía eléctrica como “la entrega de energía a través de las redes de transporte y distribución mediante contraprestación económica en las condiciones de regularidad y calidad que resulten exigibles”. 2 El art. 46.2 de la citada Ley, enumera los derechos de las comercializadoras de energía eléctrica, entre los que cabe destacar: “a) Acceder a las redes de transporte y distribución en la forma que reglamentariamente se determine por el Gobierno. (...) c) Contratar la adquisición y venta de energía eléctrica en los términos previstos en la ley y en sus disposiciones de desarrollo. d) Facturar y cobrar el suministro realizado. e) Exigir que los equipos de medida de los usuarios reúnan las condiciones técnicas y de seguridad que reglamentariamente se determinen, así como el buen uso de los mismos. f) Solicitar, en nombre de sus consumidores, la verificación de los equipos de medida de suministros y en su caso, reclamar las cuantías que procedan.” El párrafo 1º del mismo precepto, regula las obligaciones de las comercializadoras y, entre otras, las siguientes: “c) Adquirir la energía necesaria para el desarrollo de sus actividades, realizando el pago de sus adquisiciones. d) Contratar y abonar el peaje de acceso a las redes de transporte y distribución correspondiente a la empresa distribuidora a partir de los datos de facturación, con independencia de su cobro del consumidor final, así como abonar los precios y cargos conforme a lo que reglamentariamente se determine, con independencia de su cobro del consumidor final. e) Prestar las garantías que reglamentariamente se establezcan. f) Atender sus obligaciones de pago frente al sistema eléctrico en los plazos que se establezcan, así como aplicar y recaudar de los consumidores los precios y cargos conforme a lo que reglamentariamente se determine. g) Formalizar los contratos de suministro con los consumidores de acuerdo a la normativa en vigor que resulte de aplicación. Asimismo, realizar las facturaciones a sus consumidores de acuerdo a las condiciones de los contratos que hubiera formalizado en los términos que se establezcan en las disposiciones reglamentarias de desarrollo de esta ley, y con el desglose que se determine.” La misma Ley regula las funciones de las entidades distribuidoras de electricidad, incluyendo en el párrafo 2º del art. 40, entre otras, las siguientes: “d) Poner en conocimiento de las autoridades competentes, y de los sujetos eventualmente afectados, cualquier manipulación o alteración del estado de los equipos de medida. e) Comunicar al Ministerio de Industria, Energía y Turismo y a la Administración Pública competente la información que se determine sobre peajes de acceso, cargos y precios, así como cualquier información relacionada con la actividad que desarrollen dentro del sector eléctrico.) Proceder a la medición y lectura de la energía que circule por sus puntos frontera en la forma que reglamentariamente se determine. g) Facilitar los datos de consumo a los sujetos en los términos que reglamentariamente se establezcan. h) Aplicar y recaudar de los sujetos los precios y cargos conforme a lo que reglamentariamente se determine. i) Contratar los peajes de acceso a las redes de transporte y distribución con los consumidores, directamente o a través del comercializador y, en su caso, productores conectados a sus redes. j) Aplicar, facturar y cobrar los peajes de acceso a las redes de transporte y distribución a los comercializadores o consumidores, según corresponda y en su caso, productores conectados a sus redes realizando el desglose en la facturación al usuario en la forma que reglamentariamente se determine.” En relación a la responsabilidad en la medida y lectura del consumo se ha de citar al Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, que regula la actividad de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, cuyo art. 93.2 señala: “Los equipos de medida de energía eléctrica podrán ser instalados por cuenta del consumidor o ser alquilados a las empresas distribuidoras, siempre que los mismos dispongan de aprobación de modelo o en su caso pertenezcan a un tipo autorizado y hayan sido verificados según su normativa de aplicación. 4 En el caso de los consumidores de baja tensión, las empresas distribuidoras están obligadas a poner a su disposición equipos de medida y elementos de control de potencia para su alquiler.” Por otra parte, el art. 95 del mismo cuerpo legal, establece: “1. La lectura de los suministros será responsabilidad de las empresas distribuidoras. 2. La lectura de la energía suministrada al consumidor cualificado mediante contratos no acogidos a tarifa será responsabilidad del distribuidor, quien la pondrá a disposición de los agentes participantes o interesados en la misma, quienes para ello tendrán acceso a la



Comunidad de Madrid

lectura de la misma. Los equipos de medida de la energía suministrada a los consumidores cualificados mediante contratos no acogidos a tarifa podrán incorporar los elementos necesarios para la medición de las magnitudes requeridas para la facturación de los contratos de acceso a la red." En consecuencia, tanto la medida de los consumos, a través de los equipos que se instalen por la distribuidora a tal fin, como la lectura de los mismos, constituye una obligación de las entidades distribuidoras, siendo una actividad que se desarrolla sin intervención de mi mandante, quien se limita a recibir la información de la distribuidora al objeto de emitir las correspondientes facturas. Además, en este caso concreto, no se puede omitir que corresponde a las distribuidoras la vigilancia de la red de distribución eléctrica y la adopción de las medidas oportunas en orden a evitar y, en su caso, corregir, un funcionamiento defectuoso de sus equipos de medida, ya sea a consecuencia de una avería del contador o de una manipulación del mismo, emitiendo en su caso las correspondientes facturas de peaje por la energía que se considere que no ha sido facturada. En este punto se ha de tener en cuenta también lo dispuesto en el art. 87 del Real Decreto 1955/2000, que establece: "La empresa distribuidora podrá interrumpir el suministro de forma inmediata en los siguientes casos: a) Cuando se haya realizado un enganche directo sin previo contrato. 5 b) Cuando se establezcan derivaciones para suministrar energía a una instalación no prevista en el contrato. c) Cuando se manipule el equipo de medida o control o se evite su correcto funcionamiento. d) En el caso de instalaciones peligrosas. En todos los casos anteriores la interrupción del suministro se llevará a cabo por la empresa distribuidora y se comunicará a la Administración competente, haciéndolo por escrito o por cualquier otro medio aceptado entre las partes. De no existir criterio objetivo para girar la facturación en estos supuestos, la empresa distribuidora la girará facturando un importe correspondiente al producto de la potencia contratada, o que se hubiese debido contratar, por seis horas de utilización diarias durante un año, sin perjuicio de las acciones penales o civiles que se puedan interponer."— En este caso, la documentación unida al presente expediente, permite constatar que la factura que nos ocupa es consecuencia de la actuación inspectora llevada a cabo por la entidad distribuidora [REDACTED], con conocimiento del propio reclamante, de acuerdo con lo señalado por el propio reclamante, en su escrito a mi mandante de fecha 17 de mayo de 2024, en el que se expresa en relación a la inspección que "me han dejado un aviso a través de un medio no fehaciente, indicando una manipulación del contador, con el correspondiente informe", y que se llevó a cabo en presencia del conserje del inmueble. Por otra parte, en el expediente consta el informe de inspección en la que se informa de las comprobaciones realizadas el 28/02/2024, el resultado de las mismas y la comprobación de que se ha producido una manipulación del contador "evitando su correcto funcionamiento". Dichas consideraciones recogidas en el informe de inspección se corresponden con lo manifestado por mi mandante en la comunicación al reclamante de 24/02/2025, en la que se le trasladan lo señalado por la distribuidora: "en la inspección realizada el 28 de febrero de 2024 detectaron que el contador del suministro prestaba precintos manipulando y con diferencia de cargas, por lo que se llevó a laboratorio para comprobar si existía manipulación interna que finalmente se confirma. Hacen valoración por un año con el coeficiente corrector que determina laboratorio aplicando artículo 87 del RD 1955/2000". Nos remitimos expresamente a los archivos de [REDACTED] a efectos de justificar la actuación inspectora de la 6 distribuidora y el cálculo de la energía disfrutada y no facturada en su día, documentación que no obra en poder de esta parte por no ser de su titularidad. Sin perjuicio de lo expuesto se ha de destacar que la referencia del reclamante a la falta de repercusión del cambio de contador sobre los consumos facturados como prueba de la falta de aprovechamiento fraudulento, no se ajusta a la realidad, ya que basta observar las facturas emitidas después del 28 de febrero de 2024 unidas a este expediente, para comprobar que los consumos según el periodo se han multiplicado por dos o, incluso, por cinco, lo cual viene a verificar el mal funcionamiento del contador ya sea por su manipulación o por un defecto interno. De esta manera se puede concluir que mi mandante ha emitido su facturación de conformidad a las indicaciones de la distribuidora, sin que pueda imputársele incumplimiento alguno. Por lo expuesto, Solicita se acuerde la desestimación de la reclamación formulada por D. [REDACTED]



Comunidad de Madrid

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **DERECHO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR la pretensión formulada por la parte reclamante** que implica la anulación de la factura nº 217936382, con fecha de cargo 25.05.2024, por importe de **935,89 €**, que deben abstenerse de cobrar o, en su caso ser reintegrados a la consumidora.

Dicha factura se anula por la vulneración de la actuación de la distribuidora al detectar un posible mal funcionamiento o fraude en el contador de gas, especialmente por no haber seguido el procedimiento previsto en el artículo 79 del Decreto 2913/1973, de 26 de octubre, sin que haya participado un inspector de Industria, sin que se haya comunicado al consumidor la realización de la "supuesto inspección", sin presencia de un miembro de la distribuidora, sin que se haya extendido acta de la inspección por triplicado. El "informe de actuación en el punto de suministro" (emitido el 28/02/2024 por un trabajador de la empresa [REDACTED], y sin firmar) no puede ser considerado un acta de inspección, sino única y exclusivamente una prueba preconstituida de parte de la manipulación de la manipulación de los elementos de medida evitando su correcto funcionamiento, por lo que el contador no registra toda la energía consumida.

Anulada la factura reclamada, la comercializadora debe abstenerse de pasar al cobro el cargo por importe de **935,89 €** o, en caso de haber sido abonado, restituir al consumidor la cantidad de 935,89 €.

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.

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.

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.

Madrid, 20 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]