



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10908.2/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

[REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

[REDACTED]

En Madrid, a 12 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL, 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.

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

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

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

Desde marzo de 2024 el importe de las facturas se ha multiplicado por 6 sin explicación, las factura oscilaban entre 77 y 231 euros, la más alta había sido de 478,75 € y el 1/3/2024 le



Comunidad de Madrid

pasan una factura de 1805,09 € por el periodo de del 1/2/2024 al 29//2/2024, cuando la casa estuvo vacía desde el día 7 de febrero.

Pide que se explique el origen de las cantidades facturadas, en particular las dos facturas de importes 6 veces superiores a lo habitual, en qué se basan los ajustes de consumo que aparecen en las facturas.

Con fecha 7/11/2024 presenta escrito en el que indica: Que no considero resuelta la reclamación contra [REDACTED]. Alegando que la parte contraria basa su respuesta en sus lecturas de consumo. Mi solicitud de arbitraje se fundamenta justamente en un error su sistema de lectura y facturación de consumo, frente al que me encuentro indefensa. Como se demuestra por el hecho de que al cambiar de compañía las facturas han vuelto a bajar drásticamente.

Cuantifica la reclamación en 4,418,80.

Presenta, entre otras, dos facturas por importe de 1805,09 € y 1934,52 €, en esta segunda hay un ajuste de consumo de 1097,79 €.

Aporta informe de la revisión eléctrica realizada llevada a cabo a petición de la reclamante para verificar si existen anomalías o consumos ocultos que justifiquen el importe elevado de las facturas.

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

Que, recientemente hemos recibido reclamación por disconformidad de consumo. Por este motivo vamos a realizar un análisis de los kWh facturados, con independencia de las lecturas; de esta forma podremos comprobar si la facturación ha sido correcta.

II. Lecturas y consumo informado por la distribuidora: presentamos en la siguiente tabla el consumo. El cliente ha consumido según la distribuidora un total de 38.441 kWh. (ADJUNTAN TABLA).

Presentamos en el siguiente punto la tabla resumen donde detallamos el consumo que hemos facturado al cliente en 40.879 kWh. (Adjuntan tabla)

Por tanto, tras revisar el consumo facturado corresponde el siguiente abono:

Consumo en kWh 2438 kWh

€/kWh 0,26 €

Abono consumo 634 €

IE 3,17 €

Subtotal 637 €

Informar que recibirá el abono 637,17 € +IVA en la cuenta de cargo habitual en los próximos días. No obstante, teniendo en cuenta que el cliente ostenta una deuda con [REDACTED] de importe 2.149,48 € de las 3 últimas facturas impagadas, se procederá a la compensación de cantidades.

Solicitamos que una vez realizado el análisis se proceda al ingreso de las cantidades pendientes de pago.

Que, con base en lo anteriormente expuesto, consideramos acreditada la solución totalmente diligente de la entidad [REDACTED], motivo por el que solicitamos el archivo del expediente.



Comunidad de Madrid

Solicita que, teniendo por presentado este escrito, proceda al archivo del presente expediente, rechazando la sumisión a arbitraje de consumo.

En escrito de fecha 3/2/2025 indican que han procedido a regularizar el consumo, que la facturación es correcta y acorde a los consumos reales registrados.

2.- Dar audiencia a las partes.

-La parte reclamante comparece a la audiencia y en las alegaciones para la vista se reitera en su reclamación.

DECISION ARBITRAL:

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

PRIMERA: La parte reclamada solicita en uno de los escritos presentados que se proceda al archivo del presente expediente, rechazando la sumisión a arbitraje de consumo. A este respecto procede señalar que no cabe aceptar el rechazo al arbitraje puesto que consta que la empresa reclamada se encuentra adherida al arbitraje de consumo.

SEGUNDA: Entrando en el fondo del asunto procede considerar el contenido del informe técnico presentado por la reclamante en el que, tras proceder a una revisión eléctrica completa de la instalación para verificar que no existe anomalías o consumos ocultos que justifiquen el importe de las facturas, se indica que anotan las medidas de consumo que aparecen en el contador para contrastarlas con las medidas que aparecen en la factura eléctrica y comprueban que son similares a las lecturas reales que aparecen en la factura, pero la diferencia entre la lectura de la factura anterior y la siguiente factura no se corresponde con los kilovatios/hora facturados en el concepto de energía. Siendo muy superior las unidades facturadas a las unidades registradas en el contador y las lecturas reales. Se concluye que la facturación en el concepto de energía es muy superior al consumo que registra el contador y las lecturas reales que aparecen en las facturas. No pueden explicar por qué se emiten facturas de importe elevado sin justificar el motivo.

Por otra parte, la reclamada admite que procedió a una refacturación debido a que habían cobrado 2438 KW/H de más, lo que da lugar a un abono de 637 €, que, según indican, se van a compensar con la deuda que la reclamante tiene con [REDACTED].

Los ajustes llevados a cabo por la reclamada y el informe técnico presentado por la reclamante evidencian que hay diferencias entre los kw/h facturados y los realmente consumidos, que provoca error en la facturación del que no es responsable la reclamante, de modo que se le deben reintegrar las cantidades cobradas en concepto de ajustes de consumo.



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano arbitral acuerda ESTIMAR EN PARTE la solicitud de arbitraje de doña [REDACTED], de manera que la reclamada debe devolverle las cantidades cobradas en concepto de ajuste de consumo.

El 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 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.

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]

Fdo.:

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL

[REDACTED]



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid