

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13006.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 06 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 26/09/2024 que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con una factura de electricidad emitida el 01-02-2023 del mes de enero, con consumo de 3.115 kWh, por importe de 1.041,44€ que le reclama [REDACTED]

Solicitud: "Yo en ningún momento me negué a pagar la factura, pero la factura correcta con una lectura correcta. Nadie me da ninguna solución y sigo incluida en la ASNEF lo cual me ha ocasionado muchísimos problemas incluso de salud, ya que recibo correos, llamadas y estoy en tratamiento por ansiedad. Estoy desesperada no puedo gestionar ningún trámite financiero por todo esto, no puedo gestionar ni siquiera un seguro de mi casa, y no sé dónde acudir ni que hacer, todo esto me está causando unos daños personales que está siendo insoportable. Actualmente y desde febrero del 2023 estoy con otra compañía eléctrica [REDACTED] con la cual no he tenido ningún problema y puedo aportar facturas que jamás han superado los kWh que [REDACTED] me indica haber consumido en un mes. Por favor solo pido saber que tengo que hacer o donde dirigirme para que esta situación se aclare y me saquen de la ASEF y se hagan cargo de todos los problemas que me han ocasionado cuando yo he intentado solucionarlo y siempre me han dado la misma respuesta, paga y luego reclama. Gracias".

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Factura de [REDACTED] de 01.01.2023 periodo facturado del 01.12.2022 al 31.12.2022, por Importe de la factura 1.041,44€, facturados 3.115kWh. Se le factura con "lectura calculada":

	Última lectura calculada	Lectura actual calculada	Consumo total
	01-12-2022	31-12-2022	
Total	21.453 kWh	21.939 kWh	486 kWh
P1	9.823 kWh	9.953 kWh	130 kWh
P2	8.742 kWh	8.851 kWh	109 kWh
P3	2.888 kWh	3.135 kWh	247 kWh

Comunidad de Madrid

- Factura objeto de arbitraje: nº 202300480374 emitida el 01-02-2023, periodo facturado del 01.01.2023 al 31.01.2023. Importe de la factura 1.041,44€, facturados 3.115kWh. Se le factura con "lectura calculada":

	Última lectura calculada	Lectura actual calculada	Consumo total
	01-01-2023	31-01-2023	
Total	21.939 kWh	25.054 kWh	3.115 kWh
P1	9.953 kWh	10.583 kWh	630 kWh
P2	8.851 kWh	9.530 kWh	679 kWh
P3	3.135 kWh	4.941 kWh	1.806 kWh

Consta en la factura de forma informativa que la última lectura real que tienen es de 08.01.2023: 10477 en punta, 9.445 en llano y 4.795 en valle. Informan de cómo calculan el consumo que facturan:

- Factura de Endesa emitida el 15.03.2023, periodo facturado del 08.02.2023 al 07.03.2023, por importe de 12,82€. Consta lectura real a 08.02.2023 de 10.588 en punta, 9.547 en llano y 4.940 en valle:

	Lectura Real	Lectura real	Consumo total
	08.02.2023	07.03.2023	
P1	10.588 kWh	10.763 kWh	175 kWh
P2	9.547 kWh	9.689 kWh	142 kWh
P3	4.940 kWh	5.141 kWh	201 kWh

- Aporta facturas de Endesa posteriores a la anterior, "Fotografías del contador del 12-04-2023, Fotografías del contador del 7ºB el 29-08-2023 con el inspector de [REDACTED] (Suministrador), Reclamación a [REDACTED] (Suministrador) el 30-08-2023, Denuncia de Fraude del 7ºB a [REDACTED] (Suministrador) el 31-08-2023, Reclamación escrita enviada a [REDACTED]".

La parte reclamada presenta escrito de 08/11/2024 en el que manifiesta que:

"... la facturación que emiten las empresas comercializadoras proviene de las lecturas de los consumos que emiten las empresas distribuidoras, siendo las mismas las encargadas de trasladar el consumo de los clientes... [REDACTED] ha facturado correctamente a la parte reclamante acorde a las lecturas de los contadores recibidas por parte de la empresa distribuidora, es por ello que las facturas emitidas al cliente coinciden con los consumos reales del cliente. ... De conformidad con la normativa sectorial, la lectura de los contadores por parte de la empresa distribuidora, deberá realizarse de forma mensual, no obstante, pueden darse casos en los que la lectura sea leída de forma bimestral. Por lo que, si la empresa distribuidora no facilita la lectura, las empresas comercializadoras deberán facturar mensualmente acorde a consumos estimados. Posteriormente, estos consumos serán regularizados una vez se recibe la lectura real del contador por parte de la empresa distribuidora. Que en todo caso, a fin de evitar la expedición de facturas en base a consumos estimados, el Cliente puede facilitar sus lecturas a [REDACTED] y, si estas se remiten durante los últimos 4 días del mes (cuando todavía el valor se ha prefacturado), [REDACTED] procede a emitir la factura con la lectura de consumo real comunicada por el Cliente, salvo que la misma sea manifiestamente incoherente con los históricos de consumo anteriores ... [REDACTED] ha facturado correctamente a la parte reclamante acorde a las lecturas de los contadores recibidas por parte de la empresa distribuidora, es por ello que las facturas emitidas al cliente coinciden con los consumos reales del cliente. ... Como muestra de nuestras actuaciones, adjuntamos como DOCUMENTO ANEXO el cuadro de consumos donde se puede visualizar que los consumos facturado coinciden con los consumos generados por el cliente. Finalmente debemos indicar que en caso que el cliente no se muestra conforme con la facturación emitida, atendiendo a que las obligaciones de lectura de los consumos de los clientes de la energía



Comunidad de Madrid

consumida es responsabilidad de la empresa distribuidora, dicha reclamación deberá ser trasladada a dicha empresa.” La empresa reclamada aporta un cuadro excel de consumos de la reclamante.

La parte reclamante presenta escrito de 01/12/2024 en el que aporta el contrato de electricidad realizado el 13.10.2022, en el que consta que la potencia contratada es de 3300 W, con un consumo anual de 3393 kWh, precio del término fijo de 26,160403 (periodo 1) y 1,143132 (periodo 2) y precio del término de energía de 0,311 (en los tres periodos) y manifiesta su deseo de continuar con el trámite.

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

La parte reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 04.03.2025 en la que manifiesta:

“Que apor to al expediente del presente arbitraje el Informe Pericial emitido por el Arquitecto Superior y Perito Judicial de la Comunidad de Madrid, [REDACTED], con número de colegiado [REDACTED] del Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid (C.O.A.M.). En dicho Informe Pericial se recoge y expone detalladamente el análisis tanto de la factura reclamada por [REDACTED], como las justificaciones técnicas sobre la inviabilidad de la misma, y las incidencias asociadas reclamadas en el edificio y expuestas a la mercantil [REDACTED], concluyéndose en dicho informe que la emisión de dicha factura resulta injustificada, improcedente, y el supuesto consumo pretendido facturado resultaba técnicamente inviable.

- Que como se demuestra en dicho Informe Pericial, la factura emitida por [REDACTED] no se ha realizado con lecturas reales sino con estimadas, y no se ajusta a las condiciones de elaboración que en ella misma se exponen, alejándose del consumo interpolado en el supuesto de estimación del consumo en base a los consumos facturados en meses anteriores.
- Que como medida de presión, [REDACTED], me incluyó en ficheros de morosidad sin contestar ni argumentar mínimamente las sucesivas reclamaciones interpuestas ante ella, así como omitió su obligación de aclarar o depurar responsabilidades con la empresa distribuidora de la electricidad a la vista de los hechos reclamados y constatados por esta última.

Y por ello solicito se resuelva el presente litigio con la anulación de la factura pretendida dada la ausencia de argumentación alguna que sustente la emisión de la misma, los conceptos pretendidos en ella, y el importe económico reclamado, así como la ausencia de veracidad y viabilidad sobre lo expuesto en la misma. De igual forma solicito que de ser la resolución establecida por esta Junta de Arbitraje favorable a mi reclamación, se proceda y se acredite fehacientemente la salida de mi persona de los ficheros de morosidad en que hubiera sido introducida por parte de [REDACTED], tanto ASNEF como cualquier otro.”

Aporta informe pericial emitido por el Arquitecto Superior y Perito Judicial de la Comunidad de Madrid, [REDACTED] en los términos que reproduce la reclamante.

La parte reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 30.01.2025 en el que manifiestan: *“Que atendiendo al escrito del cliente ante el presente organismo, debemos poner de manifiesto que se aportó cuadro de lecturas donde pueden comprobar que se ha facturado de forma correcta. Por lo que se refiere a los ficheros ASNEF, adjuntamos el correspondiente justificante conforme el cliente no consta incluido por parte de [REDACTED]”*

Aportan el excel con los consumos ya remitido anteriormente y un pantallazo de fichero Equifax donde consta que *“la deuda se ha cancelado correctamente”*.

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes consideraciones:

1. La mercantil reclamada informa en las facturas sobre “cómo calculamos tu consumo” indicando que la información les llega:
 - a. de las lecturas comunicadas por los consumidores
 - b. accediendo al contador a través de la red
 - c. de la información del distribuidor

“como tras recibir dicha información, tú sigues consumiendo, debemos estimar tu consumo de los últimos días del mes. Lo hacemos cruzando datos sobre lo que consumiste el año anterior, tu consumo medio y el consumo de los últimos meses para tener una estimación lo más cercana posible a tus pautas de consumo. Una vez tenemos los datos reales en las facturas siguientes, ajustamos el consumo.”

En la cláusula 7 del condicionado general de contratación referida a la facturación, párrafo 7.2 informan que “La lectura de consumos con base en la cual se emitirá la factura es la realizada por la Empresa Distribuidora, responsable legal de su realización. En el supuesto de faltar a la lectura real en el momento de la facturación, el Cliente autoriza expresamente a [REDACTED] a facturar una cantidad estimada, sobre la base del mismo mes de consumo de los años anteriores ajustada por la tendencia del año en curso y otros factores externos relacionados con el consumo de energía (como, por ejemplo, el meteorológico). Una vez [REDACTED] disponga de las lecturas reales de consumos, se procederá a realizar el correspondiente ajuste en la siguiente factura.”

Estamos ante un suministro de electricidad que dispone de un sistema de telegestión que comunica la lectura real sin necesidad de desplazarse a leer un contador ni de estimarse la lectura. A pesar de ello, la mercantil reclamada establece un sistema de facturación basado en lecturas y consumos estimados que la reclamante acepta.

2. Ciertamente, las lecturas de las que parte la primera factura de [REDACTED] emitida el 15.03.2023, son coherentes con las lecturas de la factura de [REDACTED] del 31.01.2023:

P1 [REDACTED] 10.583 kWh / Endesa 10.588 kWh
P2 [REDACTED] 9.530 kWh / Endesa 9.547 kWh
P3 [REDACTED] 4.941 kWh / Endesa 4.940 kWh

Aunque, no se aporta factura del 01.02.2023 al 07.02.2023 y se desconoce las lecturas anteriores a la contratación con [REDACTED].

3. Se observa en el excel de consumos que aporta la mercantil reclamada que, en el apartado de la distribuidora, existe una fila en la que hay un periodo que no tiene fecha de inicio, figura como fecha “hasta” el 31.12.2022 con unos consumos muy elevados y que no queda claro a qué periodo se refiere:

	31/12/2022	484	533	1553	2570
--	------------	-----	-----	------	------

4. Se observa en el excel de consumos remitido por la mercantil reclamada que, en la segunda hoja, hay un consumo duplicado de 962 kwh. Se facturan consumo de los tres periodos P1,P2 y P3 del 17/10/2022 al 08/11/2022 y del 08/11/2022 al 07/12/2022; a continuación, aportan consumos del 17/10/2022 al 31/12/2022 (que incluye las dos fechas anteriores) en los tres periodos.



Comunidad de Madrid

ES0022000006321186ZZ	17/10/2022	08/11/2022	P1	112
ES0022000006321186ZZ	17/10/2022	08/11/2022	P2	102
ES0022000006321186ZZ	17/10/2022	08/11/2022	P3	173
ES0022000006321186ZZ	08/11/2022	07/12/2022	P1	166
ES0022000006321186ZZ	08/11/2022	07/12/2022	P2	152
ES0022000006321186ZZ	08/11/2022	07/12/2022	P3	257

ES0022000006321186ZZ	17/10/2022	31/12/2022	P1	484
ES0022000006321186ZZ	17/10/2022	31/12/2022	P2	533
ES0022000006321186ZZ	17/10/2022	31/12/2022	P3	1553

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante puesto que, si bien el contrato establece que se realizará la facturación en base a lecturas estimadas y se comprueba que las últimas lecturas que factura la mercantil reclamada son coherentes con las lecturas de la primera factura emitida por la nueva comercializadora, se aprecia en el desglose del excel de consumos que aporta la mercantil reclamada que se han facturado por duplicado 962kWh al haberse facturado los consumos del 17/10/2022 al 07/12/2022 y luego los consumos de un periodo más amplio, que incluye el anterior, al facturar el periodo del 17/10/2022 al 31/12/2022. Por lo tanto, la mercantil reclamada deberá emitir factura rectificativa descontando los 962 kWh facturados de más; la reclamante procederá al pago de la factura pudiendo fraccionarlo, a su elección, hasta un máximo de 12 meses. Así mismo, la mercantil reclamada deberá mantener la exclusión de la reclamante de los ficheros de solvencia patrimonial.

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, 06 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]
Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]