



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14827.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 03 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los siguientes

HECHOS:

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En escrito inicial la consumidora manifiesta que:

Devolución del importe de las dos facturas cobradas (10,94 € y 10,70 €) ya que no existe contador físico para la prestación del servicio facturado. En anterior reclamación la empresa nos comunica que contactó con la distribuidora UFD distribución de electricidad SA (a la misma que he solicitado el contador) realizando esta última visita técnica al módulo donde se encuentra instalado el contador, no encontrando ninguna anomalía (imposible este extremo, al no existir contador físico, adjuntamos foto en documentación).

Nos informan que la emisión de las facturas es consecuencia de solicitud de cups, el cual en ningún momento se solicitó.

Por todo lo expuesto, pensamos que se trata de un error de identificación de cliente y de equipo por parte de la compañía".

La reclamación se concreta en 21,64 €.

2º) En anexo de 19.06.24, la consumidora explica que:

"Con fecha 16 de abril decidí llamar a [REDACTED] para solicitar el alta del suministro de luz en un local de mi propiedad. La empleada me solicitó el cups indicándome que aparecía en la factura, a lo que respondí que llevaba años sin luz en el local, por lo que no tenía factura alguna. Los únicos datos que facilité para el alta del contrato fueron la dirección del local y la referencia catastral. A lo que me respondió que en el plazo de 4 a 7 días tendría energía, dando de alta automáticamente el seguro asistente Smart hogar y una potencia de 5,75 (contabiliza el gasto de los electrodomésticos) a lo que respondí que no estaba interesada porque se trataba de un local, pero aún así me insistieron y dijeron que una vez que me diera de alta podía volver a llamar para

Comunidad de Madrid

solicitar la baja del asistente y bajar la potencia, pero pasaban los días y la luz nunca llegó. El 26 de abril recibí un mensaje de Iberdrola indicándome que mi contrato de electricidad se había dado de baja y si deseaba más información que llamara al teléfono, lo cual realicé y no supieron darme una respuesta lógica, insistiendo en que había sido yo la única persona que podía haber solicitado la baja cuando no había sido así. Me proporcionaron otro teléfono que correspondía a Unión Fenosa donde me informan que para tener un cups necesito un contador, pero al tratarse de un local que lleva años sin luz, lo más probable es que me hubiera sido retirado. Me indican que para solicitar el contador se necesita la referencia catastral, DNI y la dirección de donde se quiere poner el suministro. La aprobación del expediente es de 15 a 30 días y luego puedo darme de alta en la comercializadora donde yo desee, por lo que decido solicitarlo. Actualmente estoy a la espera de que me lo instalen y estoy de baja en Iberdrola. Entretanto, [REDACTED] ha emitido dos recibos uno con fecha 2 de mayo, con importe de 10,94 € y otro con fecha 8 del mismo mes, cuyo importe es de 10,70 €. Reclamo la devolución de estas dos facturas, puesto que nunca he llegado a tener el servicio contratado y no disponer de contador.

3º) En escrito de 2.02.25 la consumidora manifiesta no estar de acuerdo con las alegaciones de la reclamada, e insiste en que el número y marca de contador facilitado por UFD corresponde a otro local, porque su local no tiene contador.

4º) En escrito de 3.04.25 la consumidora manifiesta no estar de acuerdo con las alegaciones de Iberdrola Porque [REDACTED] le asignó un CUPS [REDACTED] que ya estaba contratado y lo que ella solicitó era nueva contratación con nuevo contador y cups. Entiende que fue fallo de [REDACTED] al facilitarle un CUPS erróneo por el que se cobraron los dos recibos reclamados.

5º) En escrito de 20.05.25, la consumidora manifiesta su disconformidad con las alegaciones de Iberdrola, al indicar que:

"Iberdrola me asigna el cups [REDACTED], el cual según UFD pertenece a un cambio de comercializadora, hecho improbable puesto que no tenía contador, el cual revisado en visita por UFD no me pertenece, siendo de otro usuario del mismo bloque. Me instalaron el contador el día 24-25 de marzo de 2025, asignándome nuevo CUPS. Para su conocimiento el local de mi propiedad llevaba 20 años sin luz".

2. La parte reclamada, en resumen, ha manifestado:

1º) En escrito de 14.10.24 la reclamada manifiesta:

"Hemos procedido a contactar con la empresa distribuidora UFD Distribución de Electricidad, S.A., como responsable de la revisión y comprobación de las instalaciones de medida según la normativa vigente.

En este sentido, en la visita realizada por los servicios técnicos de dicha empresa distribuidora al módulo donde se encuentra instalado el contador del cliente, no se ha identificado ninguna anomalía en el funcionamiento de la instalación.

Así mismo, les informamos que la emisión de las facturas de acceso son consecuencia de la solicitud de acceso para el CUPS [REDACTED], realizada por [REDACTED], en la que se solicitó cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso.

2º) En escrito de 16.01.25 se indica que:

"El 14/10/2024 se dio respuesta indicando que se había contactado con la empresa distribuidora UFD Distribución de Electricidad, S.A., como responsable de la revisión y comprobación de las instalaciones de medida según la normativa vigente, la cual indicó que en la visita realizada por



Comunidad de Madrid

los servicios técnicos de dicha empresa distribuidora al módulo donde se encuentra instalado el contador del cliente, no se ha identificado ninguna anomalía en el funcionamiento de la instalación”.

“Este tipo de derechos y tasas están asociados al punto de suministro, siendo un importe que nos factura la empresa distribuidora para su traslado final al cliente. En concreto, el cobro de estos conceptos se genera como consecuencia de la realización de movimientos contractuales y actuaciones sobre su punto de suministro.

En este sentido, ante la recepción de la presente reclamación, el 10/12/2024 se procedió a contactar nuevamente con la empresa distribuidora UFD Distribución de Electricidad, S.A., dando respuesta el 16/12/2024 indicando lo siguiente: “le informamos que tras recibir su solicitud en fecha 15/04/2024 relativa al cambio de comercializador con modificaciones en el contrato de acceso para el CUPS [REDACTED], se generaron actuaciones en campo con el fin de reprogramar el equipo a la potencia solicitada de 3 kW de potencia en ambos periodos. Revisada la factura nº U424000018972 emitida en fecha 16/04/2024, confirmamos que es correcta, facturándose los siguientes conceptos: - Derechos de actuación: 9,04 € - Impuestos: 1,90”.

Dado que la consumidora indica que no ha tenido suministro en ningún momento, se ha procedido a contactar de nuevo con la empresa distribuidora para que confirme este hecho y si el CUPS contratado en su momento corresponde con su punto de suministro.

En este sentido, la empresa distribuidora ha indicado lo siguiente: “informamos que, tras generar operación de revisión de equipos, en fecha 07/01/2025 se acude al punto de suministro CUPS [REDACTED] sito en Madrid (28018), comprobándose que dispone de contador tipo 5 PLC, marca SAGEM y con nº 175654401”.

Por lo anteriormente expuesto y una vez revisada la facturación, así como los movimientos contractuales y actuaciones efectuadas sobre su instalación, les informamos que no se ha identificado inicialmente ninguna anomalía en relación a estos conceptos, por lo que su facturación es procedente”.

3º) En escrito de 19.03.25 la reclamada aporta nueva respuesta de la distribuidora UFD:

“En relación a su consulta sobre el CUPS [REDACTED], les informamos que, con el fin de satisfacer las pretensiones del cliente, el 06/03/2025 acudimos nuevamente al suministro y se comprueba que la dirección es (se indica la dirección exacta) Madrid, Madrid (28018), y se comprueba que tiene instalado el equipo de medida I-SAGEM T5 PLC nº 175654401.”

4º) En escrito de 29.04.25, la reclamada indica que:

“El 08/01/2025, la empresa distribuidora comunicó lo siguiente: “En relación con su consulta, le informamos que, tras generar operación de revisión de equipos, en fecha 07/01/2025 se acude al punto de suministro CUPS [REDACTED] sito en (dirección exacta), Madrid (28018), comprobándose que dispone de contador tipo 5 PLC, marca SAGEM y con nº 175654401”.

De esta forma, tal y como se indicaron en los escritos enviados los días 16/01/2025 y 17/03/2025, la facturación emitida por [REDACTED] es correcta ya que el CUPS [REDACTED] pertenece al punto de suministro (...),

No obstante, a tenor de la documentación presentada en donde la empresa distribuidora UFD Distribución de Electricidad, S.A. le proporciona el CUPS [REDACTED] para el punto de suministro reclamado, se comunica a la consumidora que puede ponerse en contacto con la empresa distribuidora UFD Distribución de Electricidad, S.A. y solicitar las aclaraciones pertinentes.

El 15/04/2024 la consumidora solicitó la contratación para el CUPS [REDACTED], el cual activó la empresa distribuidora, UFD Distribución de Electricidad, S.A., el 16/04/2024.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

Comunidad de Madrid

1º) Se aporta carta de Iberdrola, de 15.04.24, en que agradecen la contratación del suministro de electricidad y se indica el CUPS: [REDACTED]

2º) Se aporta el contrato de suministro eléctrico con [REDACTED], en el que se indica el mismo CUPS de la carta.

La potencia contratada es de 3000 W.

Se incluye el Asistente Smart Hogar, con precio mensual sin impuestos de 1,99 €/mes y con impuestos de 2,41 €/mes.

3º) Se aporta mensaje de baja del contrato de [REDACTED] de 18.06.24, en que se indica que la baja se dio el 24.04.24.

4º) Se aporta carta de UFD de 26.04.24 en la que se solicita información sobre dónde se ubicará la caja general de protección y se concede un plazo de 30 días para recibir la documentación solicitada, o se entenderá desistida la solicitud.

5º) Se aporta correo de 6.06.24 relativo a la tramitación de la conexión de la instalación en UFD, en que se aporta presupuesto para la solicitud de suministro eléctrico y las instrucciones para realizar el pago.

El presupuesto es de 120,88 €.

6º) Se aporta foto de 17.10.24, en cuya imagen se aprecia el cajetín donde debía estar el contador, vacío. En la segunda foto aparece en rotulador negro el apellido de la consumidora.

7º) Se aporta carta de UFD de 7.03.25 en que se indica que la consumidora ha de corregir una anomalía en la instalación eléctrica particular consistente en que falta dejar preparado el fusible en barraje de la centralización. Cuando haya sido subsanado debe ser comunicado a UFD y enviado el Certificado de la instalación eléctrica (CIE).

Se aporta carta de 2.04.25 de UFD en que se comunica que ya se ha resuelto la solicitud de conexión y se puede contratar el suministro eléctrico con la empresa comercializadora que se elija.

Facilitan un nuevo CUPS [REDACTED], con potencia 5,75.

8º) Se aportan los adeudos bancarios: uno por importe de 10,94 €, abonado el 2.05.24, otro de importe 10,70 €, abonado el 8.05.24.

9º) Se aportan las dos facturas reclamadas:

- Factura del 16.04.24 a 24.04.24, con potencia 3 kw. En ella se factura los siguientes conceptos: Energía (9,40), descuentos energía (-0,82), cargos normativos (0,05) y servicios y otros conceptos (0,21), Iva (1,86), lo que hace un total de 10,70 €

En la factura se incluyen los 8 días del término de potencia, y un consumo de 39 kwh, más la parte proporcional de cuota del Asistente Hogar.

- Factura de 23.04.24, en el que se indica como concepto: actuaciones en la medida: 9,04 más IVA (1,90) lo que suma un total de 10,94 €.

10º) Se aportan las fotos del contador instalado, de marca ZIV con número de contador 038540177.

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

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.



Comunidad de Madrid

2.- Dar audiencia a las partes.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el órgano arbitral realiza las siguientes

CONSIDERACIONES:

PRIMERA:

La consumidora solicita la anulación de dos facturas generadas por Iberdrola sin haber llegado a tener suministro eléctrico.

Por su parte la comercializadora indica que se trata de las facturas del acceso y que, tras ponerse en contacto con la distribuidora las facturas están correctas.

Para resolver esta controversia, el Colegio debe tomar en consideración los siguientes hechos y factores:

1º.- La contratación del suministro se produce el 15.04.24 y la baja en el servicio el 24.04.24.

2º.- En el contrato y en las dos facturas emitidas se referencia un CUPS incompleto ([REDACTED]). En la información proporcionada por UFD, y transmitida por la reclamada, el CUPS indicado es [REDACTED], es decir se añade al final 1P. La respuesta de UFD hace referencia a la fecha de la revisión del equipo, efectuada el 7.01.25 y a las cartas enviadas los días 16/01/2025 y 17/03/2025.

3º.- La consumidora ha aportado fotografías de 17 de octubre de 2024 en las que se aprecia la inexistencia de contador dentro del cajetín. Si no existía en octubre de 2024, mucho menos podía estar instalado en abril del 2024 en que se solicitó el alta del suministro.

Según la respuesta aportada por la reclamada, el 7.01.2025 la distribuidora realiza operación de revisión de equipos y comprueba que el local dispone de contador tipo 5 PLC, marca Sagem. Aunque dicha afirmación no fuese errónea, el tiempo transcurrido desde la celebración del contrato, y la baja del mismo (abril de 2024) a la revisión del equipo (enero de 2025) permitiría que este se hubiera colocado después del momento en que la consumidora ha probado la inexistencia de contador para su local, el 17.10.24.

4º.- La consumidora aporta tres cartas de la distribuidora antes de obtener el alta del suministro energético:

La primera de ellas es de 26.04.24 en la que se solicita información sobre dónde se ubicará la caja general de protección y se concede un plazo de 30 días para recibir la documentación solicitada, o se entenderá desistida la solicitud. Obviamente, se debe apreciar que este requerimiento es ya posterior a la fecha de baja del contrato con Iberdrola, lo que demuestra claramente que no llegó a darse ningún tipo de suministro eléctrico. De ello deriva como consecuencia inmediata la anulación de la primera factura, en la que se factura la potencia y los consumos en el período en que estuvo en vigor el contrato, del 16.04.24 a 24.04.24, con un importe de 10,70 €.

En la segunda carta de UFD de 7.03.25 se indica a la consumidora que ha de corregir una anomalía en la instalación eléctrica particular consistente en que falta dejar preparado el fusible en barraje de la centralización. Cuando haya sido subsanado debe comunicarlo a UFD y debe enviar el Certificado de la instalación eléctrica (CIE).

En este sentido, se aporta, en tercer lugar, la carta de 2.04.25 de UFD en que se comunica que ya se ha resuelto la solicitud de conexión y se puede contratar el suministro eléctrico con la



Comunidad de Madrid

empresa comercializadora que se elija. En esta carta se facilita el CUPS [REDACTED], con potencia 5,75 kw.

El CUPS es único, y tal como señala la CNMC debe mantenerse el trinomio: Titular, dirección de suministro y CUPS, aunque se cambie de compañía o de contador, no afecta al CUPS. En este caso, se han facilitado dos CUPS, el que indicaba Iberdrola, que ni en el contrato ni en las facturas era totalmente coincidente con el indicado en las respuestas de UFD, y en segundo lugar, el que la distribuidora UFD designa, cuando se concede la conexión de acceso, y el alta del suministro, en abril de 2025. Este segundo CUPS es el que debe considerarse válido, y probablemente el otro proceda de un error en la transcripción del CUPS de otro vecino del inmueble.

Las fotos aportadas que demuestran que a fecha 17.10.24 no había contador instalado, junto con las tres cartas de UFD aportadas por la consumidora, llevan al Colegio Arbitral a concluir que aun contratando en abril de 2024 el suministro eléctrico con [REDACTED], no se obtuvo el alta en la distribuidora, es decir la conexión de acceso, que es previa y necesaria para iniciar el suministro eléctrico hasta el 2.04.25, es decir, prácticamente un año después del contrato con Iberdrola. En consecuencia, DEBE ESTIMARSE la pretensión de la consumidora de que sean anuladas las dos facturas emitidas por Iberdrola y reintegradas a la consumidora:

- La factura del 16.04.24 a 24.04.24, por importe de 10,70 €, porque factura una potencia y un consumo inexistente (que debe corresponder al CUPS mencionado en el contrato que no le corresponde a la consumidora) y la parte proporcional de cuota del Asistente Hogar.
- La factura de 23.04.24, por actuaciones en la medida por importe de 10,94 €, dado que no existió conexión de acceso hasta un año después, el 2.04.25.

En consecuencia, la comercializadora debe reintegrar a la consumidora la cantidad de 21,64 €.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Equidad:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, de que sean anuladas las dos facturas emitidas por Iberdrola y reintegradas a la consumidora:

- La factura del 16.04.24 a 24.04.24, por importe de 10,70 €, porque factura una potencia y un consumo inexistente (que debe corresponder al CUPS mencionado en el contrato que no le corresponde a la consumidora) y la parte proporcional de cuota del Asistente Hogar.
- La factura de 23.04.24, por actuaciones en la medida por importe de 10,94 €, dado que no existió conexión de acceso hasta un año después, el 2.04.25.

En consecuencia, la comercializadora debe reintegrar a la consumidora la cantidad de **21,64 €**.

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



Comunidad de Madrid

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.

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 Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]