

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15720.3/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 03 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[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.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

N/R.: 21 -ARBC 15720-3/2025

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 de 11.07.24, la consumidora manifiesta que:

“Soy cliente de [REDACTED]. El pasado mes de mayo de 2024 recibo factura por importe de 1.153,00 €. Y no fue hasta que me puse en contacto con la citada mercantil cuando me informan que supuestamente se ha realizado una inspección el pasado 22.04.24 de mi instalación por parte de [REDACTED] según la cual el equipo de medidase ha manipulado de tal forma que el contador no registraba correctamente el consumo. El Acta de inspección no puede ser aceptada, pues el Real Decreto 1725/1984 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, resultando que yo no estaba presente ni fui informada antes ni durante ni después de tal inspección teniendo la primera noticia de tal situación, cuando me pongo en contacto con ustedes tras la emisión de dicha factura. Por si esto fuera poco, no se me ha dado acceso al Acta de inspección hasta que puse reclamación, comprobando que la misma en realidad viene firmada por un tercero, que no es ni la comercializadora ni la distribuidora, sino que es una mercantil Tradivel, quien la sella. En ningún momento se acredita que los contadores que figuran en las fotografías sean los míos. Tampoco se me ha dado acceso ni antes, ni durante ni después de tal inspección a tales contadores supuestamente manipulados para corroborar tales extremos, ni se corrobora que dicho supuesto fraude que me imputan fuera realizado por esta parte, dado que en realidad se trata de una vivienda en la que resido de alquiler. No estamos más que ante actuaciones unilaterales realizadas por las empresas que vulneran los derechos fundamentales de la presunción de inocencia y derecho a la defensa, además de ir en contra del artículo 1256 del Código Civil, que recoge que la



Comunidad de Madrid

validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes. Y es que me sitúan en una suerte de probatio diabólica -que pruebe que no ha manipulado el contador cuando ya ha sido arreglado por el técnico en el mismo acto de la inspección-. Y a su vez, ustedes apenas prueban nada de lo alegado, pues es hecho conocido que ustedes pueden leer el contador periódicamente, pueden saber realmente desde cuándo está supuestamente manipulado y sin embargo, meramente deciden después de la inspección realizar una regularización anual.

Solicita

1. Archivo en el expediente de inspección.
2. Rectifique una facturación indebida.
3. Cese la reclamación contra su persona de una deuda indebida.
4. No incluyan sus datos en registros de solvencia patrimonial.
5. Cancele sus datos de sus registros.

2º) La consumidora presenta nuevo escrito de alegaciones el 4.04.25 en las que se reitera en sus manifestación y peticiones anteriores.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

1º) En alegaciones de 19.03.25, la reclamada manifiesta que:

Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación presentada por la consumidora en disconformidad con la factura complementaria de electricidad FE24321468115093, del 24/4/2023 al 22/4/2024 e importe 1.153 €, como consecuencia de la inspección realizada por la distribuidora [REDACTED] (en adelante "la distribuidora") en el punto de suministro situado en la calle [REDACTED], [REDACTED] de Madrid, dado que no se registraba correctamente el consumo realizado, solicitando la rectificación y devolución de la factura indebida y ya abonada.

Una vez revisado el presente expediente hemos comprobado que el 21/5/2024 recibimos por parte de la distribuidora la factura ATR complementaria I424000003201 en la que para el periodo del 24/4/2023 al 22/4/2024 reportaban un consumo de 5.910 kWh, aportando un informe de irregularidad.

La factura complementaria era consecuencia de una avería en el equipo de medida detectada en una inspección realizada el 22/4/2024 en el contador nº 040940590. Para solventar la incidencia el técnico procedió a precintar correctamente el equipo de medida.

Revisado el informe por parte de esta compañía, verificamos que la determinación de consumo efectuada por la distribuidora se realizó en base a lo establecido en el artículo 87 R.D. 1955/2000; es decir, el resultado de multiplicar horas de utilización diaria por la potencia contratada o que se debiera contratar, con un máximo de un año, restando el consumo ya facturado en el mismo período.

En base a lo expuesto, consideramos que la factura ATR complementaria emitida por la distribuidora era correcta y el 21/5/2024 emitimos la factura complementaria FE24321468115093, de importe 1.153 €.

A raíz del presente expediente el 25/2/2025, realizamos una consulta a la distribuidora solicitando una revisión y, en caso de ser procedente, posterior rectificación de la factura complementaria reportada.

El 11/3/2025 recibimos la nueva respuesta de la distribuidora, correspondiéndose con el siguiente rechazo: "Rechazo (paso 05) – Código solicitud: 202525526716 – Resultado reclamación: 02 Improcedente / Desfavorable – Detalle resultado: 0090202 Consumo correcto (lectura correcta) – Tipo retipificación: – Subtipo retipificación: – – atendiendo a tu petición para el punto de suministro es 0022000008637636n1p, te informamos que la factura i424000003201 tiene valoración correcta por art 87, RD 1955/2000 se trata de un fraude el cual queda totalmente acreditado en la documentación. Según la



Comunidad de Madrid

regulación, el responsable de la instalación (responsable de la guarda y custodia) es el titular del contrato y cualquier fraude en el suministro es imputable a él. Asimismo, te informamos la medida presenta fraude consistente en equipo de medida manipulado de tal forma que el contador no registraba correctamente el consumo. Para corregir esta anomalía en la medida y evitar los posibles problemas de seguridad en las instalaciones y las personas, se procedió a corregirla y precintar correctamente el equipo de medida. Asimismo, hemos verificado el cálculo de los consumos facturados, y es correcto. Cabe aclarar que, para este tipo de anomalía, es decir fraude acreditado, no se tiene en cuenta el histórico de consumo del suministro, ni el consumo posterior a la corrección de la anomalía.

Tras la respuesta recibida por parte de la distribuidora, les informamos que la factura complementaria emitida es correcta ya que, cabe señalar que, desde la comercializadora, facturamos las lecturas y consumos reportados por la distribuidora quien además tiene la competencia en cuestiones de lectura y medida.

Adicionalmente les informamos de que los datos de la consumidora no se encuentran incluidos en campañas de recobro ni han estado nunca en ficheros de solvencia patrimonial por parte de [REDACTED]

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

1º) Se presenta informe de anomalía en la medida ([REDACTED])

En la inspección realizada el 22.04.24 se encontró la siguiente anomalía: La medida presenta fraude consistente en equipo de medida manipulado de tal forma que el contador no registraba correctamente el consumo.

Para corregir esta anomalía en la medida y evitar los posibles problemas de seguridad en las instalaciones y las personas, se procedió a corregirla, precintar correctamente el equipo de medida y documentar los hechos en el informe que se adjunta.

- Estimación de la energía consumida y no facturada:

-- Histórico de contratación:

Para la estimación de la energía consumida y no facturada, como consecuencia de la anomalía encontrada en el equipo de medida, se han tenido en cuenta los siguientes datos sobre el histórico de contratos de ATR y titularidad del punto de suministro.

El contrato ATR para este punto de suministro con [REDACTED] ha estado activo desde el 19.11.2022 hasta la emisión de este informe. Durante este periodo, el titular del contrato registrado en nuestras bases de datos es la consumidora.

-- Cálculo de energía a facturar:

Teniendo en cuenta que no existe un criterio objetivo para determinar la energía consumida y no facturada, corresponde aplicar el artículo 87 RD 1955/2000, es decir, el resultado de multiplicar horas de utilización diarias por la potencia contratada, o que se debiera contratar con un máximo de 1 año, restando el consumo ya facturado en el mismo periodo.

La potencia por horas/día por número de días anomalía= $3,45 \times \text{horas/día} \times 365 = 7.555$ kwh.

La energía facturada durante el periodo de la anomalía es 1.645, por lo que la diferencia es de $7.555 - 1.645 = 5.910$.

Se aporta documento denominado Acta de anomalía en instalaciones.

En él se indica que es un suministro con contrato, que tiene precinto oficial y precinto de compañía, que está manipulado el precinto oficial. Se deja en blanco el recuadro de manipulación del precinto de la compañía.

2º) Se aporta la notificación a la consumidora, indicando que el 22.04.24 a las 12:15 se ha realizado la revisión de su punto de suministro.

Se indica que se ha detectado la manipulación del equipo de medida.

Se indica que "antes de solucionar la anomalía hemos intentado que ud. estuviera



Comunidad de Madrid

presente, o al menos un testigo. El resultado ha sido: no hay testigos".

3º) Se aporta la factura complementaria, por importe de 1.153 € en la que se facturan 5.910 kwh a precio 0,155331 €/kwh, más el Iva correspondiente.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

La consumidora reclama por la factura complementaria por valor de 1.153 € que le ha girado su comercializadora tras la realización de una inspección de los equipos de medida en que se detectó la rotura de un precinto.

La comercializadora, en ejecución de la factura complementaria de ATR realizada por la distribuidora, ha facturado, de conformidad con lo previsto en el art. 87 RD 1955/2000, 6 horas diarias, por la potencia (3.45), durante 365 días, deduciendo del consumo obtenido, los kwh ya abonados por la consumidora durante dicho año (es decir $7.555 - 1.645 = 5.910$ que son los kwh que se incluyen en la factura complementaria).

El art. 12.1 b. del RD 1110/2007 de 24 de agosto por el que se aprueba el Reglamento Unificado de puntos de medida del sistema eléctrico indica que: *"El consumidor es el responsable de la instalación y equipos que miden su consumo"*, y en el mismo sentido, el art. 94 RD 1955/2000 establece que: *"El consumidor será responsable de la custodia de los equipos de medida y control y el propietario de los mismos lo será de su mantenimiento"*.

Y tal como señala el art. 93.3 RD 1955/2000: *"Realizada la instalación, se colocarán en los equipos de medida los precintos que sean exigibles que en el caso de consumidores a tarifa sólo podrán ser alterados o manipulados por la empresa distribuidora"*.

Por lo tanto, si se detecta una manipulación del contador, por haberse alterado un precinto (aparece rasgado en la fotografía aportada), la responsabilidad recae sobre el consumidor.

Revisemos el acta levantada en la inspección, así como las fotografías aportadas por el reclamado, dado que tal como establece el art. 10.4 Ley 32/2014, de 22 de diciembre de Metrología, *"4. Los hechos constatados por los funcionarios encargados de las tareas de inspección realizadas en el ejercicio de sus funciones y que se formalicen en documento público observando los requisitos legalmente establecidos tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios administrados"*.

Pese a que la inspección no ha sido efectuada por un funcionario, la ha realizado un inspector autorizado, identificado con su número.

Entre las fotografías aportadas y las indicaciones incluidas en el acta de anomalía se detecta una incoherencia importante:

1º. En el acta se indica como número de contador electrónico el 040940590, correspondiente a la vivienda situada en el nº 91 de la C/ [REDACTED] de Madrid.

2º. En la fotografía realizada a las 12:14 (40.35899, -3.58691) que se titula como "anomalía encontrada", el número de contador es el mismo indicado en el acta. A izquierda y derecha, los contadores aledaños tienen un número escrito a mano que dice 97 y 81 respectivamente.

3º. En la siguiente fotografía (tomada a las 12:13, con número 40.359, -3.58691), con el



Comunidad de Madrid

mismo número de contador 040940590, se aprecia que la tapa de plástico transparente de la parte inferior, está desencajada y sobrepuesta. Bajo el contador, el número escrito a mano es 89. A la izquierda se ve el número del contador 97. Del contador de la derecha sólo se ve el primer dígito escrito, nº 8 (debe corresponder al 81 de la fotografía anterior). 4º. En la siguiente fotografía (40.35901, -3.58694) tomada a las 12:14, que se titula anomalía corregida, el número de contador no se corresponde, dado que es: 037264758. E igual número de contador se aprecia en la fotografía siguiente, tomada también a las 12:14 (con número 40.35902, -3.58692).

5º. La última fotografía relativa al lugar donde se deja aviso al cliente, muestra el buzón del número 91 de la calle.

En el acta no se indica que se realice una sustitución de contador, sólo que se soluciona la anomalía detectada. Si se hubiese procedido al cambio de contador, se habría indicado en el acta, anotando el nuevo número de contador.

- Por lo tanto, primera incoherencia: en las fotografías se muestran sucesivamente dos contadores diferentes, el 040940590 y el 037264758.

- Y segunda incoherencia: el número que aparece escrito bajo el contador con rotulador negro es un 89, aunque la consumidora habita en el número 91 de la calle. En definitiva, o está mal el número de contador asignado al punto de suministro de la consumidora, o bien el error radica en que la vivienda con la anomalía correspondía al número 89 y no al 91.

Ante estas dos incoherencias, no puede darse valor probatorio al acta levantada por el inspector, en el que no hubo testigos, ni se avisó con carácter previo a la consumidora para que pudiera estar presente. Por todo ello, no puede considerarse válida la factura rectificativa emitida, debiendo ser anulada y reintegrada a la consumidora. En virtud de ello DEBE ESTIMARSE la pretensión de la consumidora y debe serle reintegrado el importe de la factura complementaria, por valor de 1.153 €

DECISIÓN ARBITRAL:

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

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, debido a las incoherencias existentes en el acta de inspección y las fotografías aportadas por la reclamada, en las que aparecen dos contadores con número diferente, y dos números de chalets igualmente diferentes. Por ello, no puede darse valor probatorio al acta de inspección y debe ser anulada la factura complementaria derivada de dicha inspección. La comercializadora debe restituir a la consumidora la cantidad ya abonada de **1.153 €**.

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.



Comunidad de Madrid

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 señalado al principio.

Madrid, 09 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]