



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15494.6/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 16 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D<sup>a</sup> [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D [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 el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral que permite la resolución del litigio, en defecto de acuerdo amistoso entre las partes.

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.

### 1.- DOCUMENTACIÓN PRESENTADA

1.-El escrito de solicitud de arbitraje presentado por el reclamante se concreta:

1) Discrepancia con factura [REDACTED] cargo de 277 kWh que rectifica [REDACTED] por cargo de 529 kWh y que no se corresponden a la lectura proporcionada en por la distribuidora UFD que asciende a 80,86kWh proporcionado el 19/04/2023 2) Discrepancia con la factura [REDACTED] en la que se rectifica [REDACTED] y que fue reclamada en Noviembre de 2021y y las facturas [REDACTED]

[REDACTED] En esta factura rectificativa se cargan las últimas 6 facturas sin anular las correspondientes y por tanto haciendo un cargo duplicado del importe de las mismas. De este

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

cargo duplicado se hace un balance deudor que se indica en el punto siguiente y que es totalmente erróneo. 3) El balance de abonos y cargos que se me remite como "Detalle de Refacturación - [REDACTED], en el que se incluyen los cargos de las facturas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y los incluidos en la [REDACTED]. El maltrato recibido por parte de esta compañía que ha hecho caso omiso a todas mis comunicaciones y que sigue enviando mensajes contradictorios y desoyendo mis reclamaciones reiteradamente desde el mes de noviembre de 2021 5) El daño moral y psicológico que me está ocasionando este proceso y el acoso que he recibido por parte de cobradores de deudas contratados por esta compañía cuando en ningún caso tengo ninguna deuda con ella ([REDACTED]).

Que se proceda a la inmediata regularización de mis facturas acorde a las lecturas proporcionadas por la distribuidora UFD y se me abonen las diferencias que de esa regularización proceda. Que se proceda a emitir un escrito de reconocimiento del perjuicio ocasionado por la mala praxis de esta empresa y su servicio de atención al cliente, que ha ninguneado y despreciado mis derechos como consumidor y como persona, pidiendo disculpas expresamente por todo este calvario por el que me están haciendo pasar durante ya tres años

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

1. Facturas emitidas y referenciadas en la motivación. 2. Balance de cargos abonos con el que discrepo y escrito de petición de rectificación del mismo. 3. Última reclamación presentada a esta compañía. 4. Última comunicación que me ha remitido la compañía el 11 de julio de 2023 en el que se refleja la ausencia de criterio y profesionalidad de los gestores de este proceso. 5. Requerimiento de deuda por bufete de Joan Seixas

2.- El escrito de alegaciones de la parte reclamada se concreta:

Esta empresa acepta el arbitraje propuesto al existir oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, admitida mediante Resolución de 9/12/2020 del Presidente de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, que coincide con el ámbito territorial, subjetivo y objetivo del arbitraje propuesto.

### SEGUNDA. GESTIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Se inicia el presente expediente como consecuencia de la disconformidad del Sr. [REDACTED] con la facturación emitida entre el 1/3/2021 al 4/8/2022. Por ello solicita que se le abone los consumos duplicados incluidos en la factura [REDACTED] que se corresponden a las facturas que han sido abonados con anterioridad a la emisión de dicha factura, correspondiente a su suministro de electricidad situado en la [REDACTED] de Madrid.



## Comunidad de Madrid

EL 26/11/2021 el cliente presentó disconformidad con las facturas emitidas el 7/11/2021, [REDACTED] de importe 866,72 € y [REDACTED] de importe 65,82 €, dado que indica ser excesivas.

Desde [REDACTED], se procedió a derivar consulta a la distribuidora, obteniendo la siguiente respuesta: *“Le informamos que se está facturando el consumo en base a las lecturas reales registradas en el contador. No se registran anomalías o fallos en el contador.”*

El 9 y 14/7/2022 el cliente volvió a presentar disconformidad con el consumo facturado en las facturas emitidas el 7/11/2021, [REDACTED] de importe 866,72 € y [REDACTED] de importe 65,82 €.

Tras realizar las comprobaciones oportunas, informamos al cliente que sus lecturas constan como reales, por parte de distribuidora con el sistema de telegestión; puede solicitar una curva horaria para consultar el detalle de la energía consumida o ingresar al portal web de la distribuidora ([REDACTED]).

Además, le sugerimos solicitar una intervención de contador si presenta disconformidad con los consumos leídos para verificar si se trata de acumulación de consumo o averías en el contador. El 6/4/2023 el cliente volvió a presentar disconformidad con el consumo facturado en la factura [REDACTED] emitida el 7/11/2021 e importe 866,72 €.

Tras realizar las comprobaciones oportunas, informamos al cliente que el contrato que se encontraba dado de baja desde el día 4/8/2022, por lo que la factura [REDACTED] con período de facturación del 26 al 29/8/2021 con valor de 866,72 €, fue ajustada bajo la factura [REDACTED] de importe -562,86 € como saldo a favor. En caso de tener deuda pendiente por pagar se compensará con la factura

Además, le informamos que la factura [REDACTED] con periodo de facturación 11/7 al 4/8/2022 e importe 196,12 € fue anulada y, en su lugar ha sido emitida la factura [REDACTED] de importe 103,23 €, factura que fue generada bajo una lectura visual, lo que quiere decir que la factura generada es en base a una lectura de un consumo real tomada por un lector de esta manera regularizando los consumos estimados que se pudieron haber presentado en el historial de consumos.

El 11/10/2023 recibimos un expediente desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid, donde el cliente solicitaba la inmediata regularización de sus facturas acorde a las lecturas proporcionadas por la distribuidora, así como la devolución de la diferencia.

Tras realizar las comprobaciones oportunas, informamos al organismo que la factura [REDACTED] emitida el 7/11/2021, cuenta con lectura real, así mismo hemos verificado que la distribuidora el 26/8/2022 emitió la factura ATR rectificativa [REDACTED] razón por la cual se emite la factura de abono el 13/4/2023 [REDACTED] correspondiente al periodo 25/8/2021 al 16/3/2022 de importe - 562,86 €. Además, hemos informado que la factura no estaba pagada por el cliente, por lo que utilizamos el importe del ajuste [REDACTED] de importe -562,86 €, para el pago parcial de la factura [REDACTED] de importe 866,72 €.

Así mismo hemos verificado que la factura de abono [REDACTED] emitida el 29/8/2023 e importe -161,19 € fue compensado con las facturas [REDACTED] emitida el 17/10/2022 e importe 103,23 € y 47,30 € con la factura [REDACTED] emitida el 7/11/2021, razón por la cual, el 4/9/2023, se ha generado un abono de 10,66 € en la cuenta bancaria [REDACTED] informada como medio de pago.



## Comunidad de Madrid

Una vez revisado el presente expediente, comprobamos que las facturas emitidas, ya han sido regularizadas acorde a las lecturas reportadas por la distribuidora desde marzo de 2021 en totalizador de 9.487 kWh hasta agosto de 2022 de Punta 4.721 kWh, Llano 5.052 kWh y Valle 2.245 kWh

Asimismo, les informamos que actualmente el cliente no tiene ningún importe pendiente de pago. Además, tal y como indicamos anteriormente, el importe de abono correspondiente al ajuste [REDACTED] de importe - 562,86€, ha sido utilizado para el pago parcial de la factura que constaba pendiente [REDACTED] emitida el 7/11/2021 e importe 866,72 €, por este motivo no se ha realizado la devolución de dicho importe bancaria en la cuenta del cliente.

Adjuntamos a la presente un cuadro de facturación y lecturas para que puedan realizar las comprobaciones que consideren oportunas

### 2.- AUDIENCIA A LAS PARTES

El Colegio Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, con las siguientes consideraciones.

PRIMERA: El reclamante alega disconformidad con varias facturas emitidas por la empresa reclamada por entender que se trata de una facturación irregular y errónea de suministro eléctrico en el periodo de 1/3/2021 a 4/8/2022. Solicita que se emita una única factura con el consumo correspondiente a los periodos reclamados, se detallan en el escrito de alegaciones transcrito, para aclarar los consumos totales y proceder a la anulación de las demás facturas emitidas

La empresa reclamada detalla en su escrito de alegaciones las actuaciones llevadas a cabo en relación con la citada reclamación, que las facturas reclamadas cuentan con lectura real y que, tras realizar las comprobaciones oportunas, se informó al cliente que el contrato se encontraba dado de baja desde el día 4/8/2022, por lo que la factura [REDACTED] con período de facturación del 26 al 29/8/2021 con valor de 866,72 €, fue ajustada bajo la factura [REDACTED] de importe -562,86 € como saldo a favor.

SEGUNDA: De la documentación aportada por el reclamante no queda acreditado el error en la facturación.

La factura por importe de 562,86 € es una factura negativa, emitida para proceder a la regularización tras dar de baja el contrato suscrito con la reclamada. Y la factura [REDACTED] de 29/8/2021, por importe de 562,86 €, de la que dice que incluye por duplicado 5 facturas, lo cierto es que no se corresponde el importe de esta factura con la cantidad que el reclamante señala.

Poor todo ello, el Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR la solicitud de arbitraje.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



## Comunidad de Madrid

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

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL