



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16323.1/2023

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 30 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 [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditado 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 la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes que permite la resolución del litigio por arbitraje, en defecto de un acuerdo amistoso.

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.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación aportada

**1.- DOCUMENTACIÓN APORTADA**

1.- Las alegaciones de la parte reclamante se concretan en:

1) En Sep.2022 fue cuando detectamos facturas abusivas de luz para Julio/Agosto de 2022 cuando la casa estuvo desocupada.

Levantamos incidencia a [REDACTED] y el proceso acabó el 22/12/22 con contador reparado.

2) A la par analizamos facturas: desde Junio 2021 hasta la fecha de reparación/sustitución Dic/22, total DIECINUEVE MESES, no

hubo NINGUNA LECTURA REAL, todas estimadas. Se levanta incidencia paralela a [REDACTED] y se recibe

regularización en Enero 2023 para dicho periodo de 19 meses, con abono de un importe bajo/sospechoso. En esta reclamación



## Comunidad de Madrid

aportamos datos del año 2020 para el que sí hay 12 meses de medida real con un total de 1583 Kw (12 meses, algunos con confinamiento por pandemia) y datos de los 19 meses con un estimado que asciende a 5342 Kw lo cual consideramos IMPOSIBLE y abusivo. El problema en concreto creemos está centrado entre Julio 2022 y Dic.2022 ambos inclusive.

3) Durante todo 2023 se sigue reclamando a [REDACTED] revisión de consumo regularizado, via correos, pero no llegó ninguna otra regularización relativa a dicho periodo, con respuestas de todo revisado pero ninguna resulta satisfactoria. También hubo correos a UFD. En alguno de estos correos, llegan a indicar por escrito que el contador no medía lo cual puede ser la explicación de todas esas facturas estimadas y que extrañamente no sirvieron a las compañías para tomar a tiempo cartas en el asunto: entendemos que según la ley vigente, cada x meses deben ser tomadas medidas reales lo cual les hubiera hecho darse cuenta de que el contador estaba roto, pero no fue así, tuvimos que levantar nosotros la incidencia de avería.

### SOLICITA

A) Revisión de los kilowatios que la compañía dice que se consumieron, a pesar de no existir medida real de contador (estaba averiado) entre Julio 2022 y Diciembre 2022.

Según nuestras cuentas que les compartimos, por comparación con los mismos ciclos del año 2020 (único año con medidas reales), consideramos nos han gravado unos TRES MIL KILOWATIOS más de los realmente consumidos.

Nota: para dichos meses objetos de la reclamación por comparación con 2020, la vivienda sigue siendo habitada por sus mismos dueños y sin cambio de hábitos, son dos personas pensionistas y octogenarias y con mismos electrodomésticos y costumbres, ni siquiera han instalado aire acondicionado.

B) Según nuestras cuentas que les compartimos, por comparación con los mismos ciclos del año 2020 (único año con medidas reales), consideramos nos han gravado unos 967 EUROS más de los que se deberían haber pagado

C) A priori NO se solicitan importes por daños y perjuicios, si bien a los dueños, que tienen una pensión mínima, les está suponiendo un gran trastorno económico incluso les ha afectado al sueño y ocasionalmente a su salud mental.

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

### Facturas luz

- Factura con consumo nulo de agua
- Resumen excel argumentando la reclamación de Kilowatios / euros
- Gráfica tomada de Web de [REDACTED]
- Comunicaciones/correos con la compañía comercializadora

2.- Las alegaciones de la parte reclamada se concretan en:

### PRIMERA. RECHAZO DEL ARBITRAJE

Esta empresa declina el arbitraje propuesto al estar excluida la reclamación del ámbito objetivo de la 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, por las siguientes razones:



## Comunidad de Madrid

Acorde a lo establecido en el punto 2 de la tercera condición de la Resolución de 9/12/2020 de Admisión de Oferta Pública de Adhesión Limitada al Sistema Arbitral de Consumo, quedan expresamente excluidas de arbitraje las reclamaciones relacionadas con temas propios de las empresas distribuidoras: extensión y concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, fraude en la red (incluyendo equipos de medida) y calidad de suministro (incluyendo la continuidad o interrupción del suministro y daños causados por incidencias en la red).

Pues bien, la reclamación versa sobre la disconformidad del Sr. [REDACTED] con el consumo facturado desde el 1/6/2021 al 22/12/2022 dado que indica que durante 19 meses ha sido con consumos estimados muy elevados. Por ello solicita revisión correspondiente al suministro de electricidad situado en la calle [REDACTED] de Madrid.

Hemos comprobado que, en todo momento, desde la comercializadora, emitimos las facturas con lecturas y consumos, acorde a lo reportado por [REDACTED] (en adelante "la distribuidora").

Por tanto, concurre causa de declinación del arbitraje.

Debido a la antigüedad del periodo reclamado, no disponemos de los ATRs en el sistema de comunicación con la distribuidora, por lo que les adjuntamos los ATRs recibidos en nuestro sistema de gestión, para que puedan realizar las comprobaciones que consideren oportunas.

### SEGUNDA. GESTIÓN DE LA RECLAMACIÓN

El 17/9/2022 el cliente reclamó por el consumo facturado debido a que llevaba más de un año con lecturas estimadas.

Desde [REDACTED] se procedió a derivar consulta a la distribuidora, obteniendo la siguiente respuesta: *"Atendiendo a su consulta sobre el CUPS [REDACTED] le informamos que con fecha 22 de diciembre de 2022 hemos procedido a la sustitución del equipo de medida ya que se encontraba averiado. Le confirmamos que se procederá a la revisión de la facturación y a su corrección si procediese."*

El 10/3/2023 el cliente solicitó nuevamente revisión de los consumos facturados.

Desde [REDACTED] se procedió a derivar consulta a la distribuidora, obteniendo la siguiente respuesta: *"En relación a su consulta sobre el CUPS [REDACTED] le informamos que hemos procedido a revisar la facturación comprobando que hemos regularizado los consumos reclamados con la factura nº [REDACTED], en la que se realizó lectura real del contador."*

El 20/3/2023 el cliente volvió a presentar disconformidad con el importe de sus facturas.

Desde [REDACTED] se procedió a derivar nueva consulta a la distribuidora, y nos ha vuelto a responder lo siguiente: *"En relación a su consulta sobre el CUPS [REDACTED] le informamos que hemos procedido a revisar la facturación comprobando que hemos regularizado los consumos reclamados con la factura nº [REDACTED] en la que se realizó lectura real del contador."*

EL 22/5/2023 el cliente presentó disconformidad con la factura de regularización.

Tras realizar las comprobaciones oportunas, le informamos que, con los datos y lecturas aportados por la empresa distribuidora, en el cambio de contador, constan como reales a fecha 22/12/2022: Punta 6.010 kWh, Llano 5.527 kWh y Valle 3.098kWh.

La rectificación de los consumos fue realizada con la factura [REDACTED] de importe -119,35 € del 31/5/2021 a 22/12/2022.

El 26/5/2023 el cliente volvió a presentar disconformidad con las lecturas estimadas facturadas.

Desde [REDACTED] procedió a derivar consulta a la distribuidora, obteniendo la siguiente respuesta: *"La factura objeto de esta reclamación [REDACTED] tiene fuente de origen estimada a fecha 17/04/2023 y real a fecha 23/03/2023. Se producirá regularización en próximo ciclo."*



## Comunidad de Madrid

Una vez revisado el presente expediente comprobamos que lo facturado es acorde a lo reportado por la distribuidora, por lo que no realizamos ninguna modificación en la facturación emitida.

Por todo lo expuesto,

**SOLICITA:**

Que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, junto con los documentos que lo acompañan, se tenga por rechazado el arbitraje al concurrir la causa de declinación expresada. Subsidiariamente, se solicita que se incorporen las presentes alegaciones al procedimiento arbitral de consumo y sean consideradas en el laudo que en su caso se dicte.

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamado.

2.- Dar audiencia a las partes

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

PRIMERA: La reclamada declina el arbitraje propuesto al estar excluida la reclamación del ámbito objetivo de la 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, por las siguientes razones:

Acorde a lo establecido en el punto 2 de la tercera condición de la Resolución de 9/12/2020 de Admisión de Oferta Pública de Adhesión Limitada al Sistema Arbitral de Consumo, quedan expresamente excluidas de arbitraje las reclamaciones relacionadas con temas propios de las empresas distribuidoras: extensión y concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, fraude en la red (incluyendo equipos de medida) y calidad de suministro (incluyendo la continuidad o interrupción del suministro y daños causados por incidencias en la red). Pues bien, la reclamación versa sobre la disconformidad del Sr. [REDACTED] con el consumo facturado desde el 1/6/2021 al 22/12/2022 dado que indica que durante 19 meses ha sido con consumos estimados muy elevados. Por ello solicita revisión.

No cabe aceptar las alegaciones de exclusión de arbitraje, puesto que se trata de una cuestión relativa a la relación comercial establecida entre reclamante y reclamada, el reclamante solicita una refacturación que la reclamada ha asumido, pues en escrito de fecha 30/9/2024 se dice, entre otras cuestiones, que se procederá a la revisión de la facturación y a su corrección si procede. Este compromiso no puede desconocerse ahora, sería como ir en contra de sus propios actos, por lo que puede entenderse que hay legitimación pasiva.

SEGUNDA: En cuanto al fondo del asunto se centra en la disconformidad del reclamante con el consumo facturado y solicita la revisión, petición que debe estimarse si como parece la reclamada ha asumido la revisión, debiendo proceder a recalcular el consumo en el periodo reclamado, al que hace alusión en su escrito de alegaciones y, en su caso, a abonar las cantidades que se hayan facturado en exceso.

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR 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.

Madrid, 22 de mayo de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: