

**LAUDO ARBITRAL
EXPTE. 21/2026**

En Huelva, a 24 de marzo de 2026, constituido el Órgano Arbitral Unipersonal de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Huelva, conforme al art. 14 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por:

ÁRBITRO ÚNICO

[REDACTED]

RECLAMANTE

[REDACTED]

RECLAMADO

IBERDROLA CLIENTES S.A.U

Se dicta el presente Laudo Arbitral, en equidad de conformidad con lo previsto en los arts. 31 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo (ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad del procedimiento).

PRETENSIÓN DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante, solicita la revisión y justificación de la factura de fecha 17.09.2025 (anormalidad en suministro).

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte **reclamante** comparece telemáticamente al acto de la audiencia. Damos por reproducidas las alegaciones formuladas por la parte reclamante en los términos expresados en su escrito, destacando los siguientes aspectos de las mismas:

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	27/04/2026 08:33:08	[REDACTED]
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmante	[REDACTED]			
Url de verificación	[REDACTED]	Página	1/8	

Asunto.- Reclamación por factura de regularización consumo eléctrico.

Yo, [REDACTED] con contrato de suministro eléctrico en dirección calle [REDACTED], me dirijo a ustedes para presentar reclamación respecto a la factura número 21250917010251102 de fecha 17 de septiembre, por importe de 925,40 €

Motivos de la reclamación.-

1.- La factura en cuestión reclama un importe de 925,40 € correspondiente a un supuesto consumo estimado durante un año, derivado de un problema en el contador.

2.- No se ha aportado informe técnico, ni detalle suficiente que justifique como se ha calculado dicho consumo. (no existe fecha de la última lectura y de la lectura que cierra la factura). Se supone que el periodo facturado es mucho mayor al del año, seguramente desde la fecha que se hicieron la reforma en los contadores, (según me informa el presidente de la comunidad de vecino se aprobó en acta del 6 de junio del 2023), desde esa fecha posiblemente este el problema en el contador, que se soluciona el 23 de mayo de 2025 que es cuando se cierra el periodo de facturación. Yo adquirí la vivienda en febrero del año 2024 y antes el propietario de la vivienda llevaba muchos años sin vivir nadie en ella.

3.- Conforme al artículo 96 del Real Decreto 1955/2000, las reclamaciones de consumo no facturado solo pueden abarcar un máximo de un año, y deben estar basada en consumos reales y comparables, no unicamente en estimaciones y mi consumo real del año es muy inferior al facturado. (adjunto facturas de mi consumo anual en mi anterior vivienda con características similares y las mismas personas viviendo en ella). Consultado con vecinos similares a nuestra vivienda su consumo es muy inferior al que no están facturando.

4.- Durante este periodo yo he venido abonando las facturas que se han ido generando mensualmente con importes diferentes en cada una de ellas. **DE HECHO LA ULTIMA FACTURA POSTERIOR A LA QUE RECLAMO ES DE 41,78 € (DONDE LA ENERGIA CONSUMIDA HA SIDO DE 13,63 € QUE MULTIPLICADO POR 12 MESES SERÍA 163,56 € IMPORTE MUY INFERIOR AL DE LA FACTURA QUE ES MOTIVO DE MI RECLAMACIÓN).**

La parte reclamada presenta alegaciones que obran en el expediente, destacando los siguientes aspectos de las mismas: IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., como empresa comercializadora, realiza la intermediación en el proceso de facturación al cliente, recogiendo los datos de consumo que le traslada la empresa distribuidora en cada caso de inspección, con los que emite la factura correspondiente. Por ello, una vez realizada la revisión con la empresa distribuidora, la información que ha proporcionado es la siguiente:

"La facturación del Expediente Anomalía/Fraude es correcta.

Se detalla a continuación la liquidación realizada según Fórmula de energía con términos no objetivos.

PERIODOS:

2

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	27/04/2026 08:33:08
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	2/8

" Periodo de Anomalía:

Fecha Inicio: 17/11/2023 - Motivo: Se observa en el histórico de consumos o en la curva de carga un descenso de consumo mantenido a lo largo del periodo de anomalía respecto a los periodos sin anomalía. Fecha Fin: 23/05/2025 - Motivo: Fecha de normalización del suministro.

" Periodo de Recuperación:

Fecha Inicio: 24/05/2024 - Motivo: Se determina contando un año hacia atrás desde fecha del acta de inspección.

Fecha Fin: 29/05/2024 - Motivo: Fecha cambio potencia

DETALLE DE LA VALORACIÓN - VERSIÓN 1:

POTENCIA 1

" Criterio Valoración: Criterio Objetivo: No.

Criterio Utilizado: Fórmula de energía con términos no objetivos.

" Términos Valoración:

Periodo de Recuperación de 24/05/2024 a 29/05/2024: 6 días.

Potencias: P1=1 kW. P2=1 kW. Tipo potencia: Potencia contratada en contrato en vigor. Horas

Utilización: 3,38h.

Consumo facturado: 0 kWh.

Consumo estimado a facturar: 20 kWh. Consumo a recuperar: 20 kWh.

PERIODOS:

" Periodo de Anomalía:

Fecha Inicio: 17/11/2023 - Motivo: Se observa en el histórico de consumos o en la curva de carga un descenso de consumo mantenido a lo largo del periodo de anomalía respecto a los periodos sin anomalía.

Fecha Fin: 23/05/2025 - Motivo: Fecha de normalización del suministro.

" Periodo de Recuperación:

Fecha Inicio: 30/05/2024 - Motivo: Fecha cambio potencia.

Fecha Fin: 23/05/2025 - Motivo: Fecha de normalización del suministro

DETALLE DE LA VALORACIÓN -

POTENCIA 4

" Criterio Valoración:

Criterio Objetivo: No.

Criterio Utilizado: Fórmula de energía con términos no objetivos.

" Términos Valoración:

Periodo de Recuperación de 30/05/2024 a 23/05/2025: 359 días.

Potencias: P1=4 kW. P2=4 kW. Tipo potencia: Potencia contratada en contrato en vigor. Horas

Utilización: 3,38h.

Consumo facturado: 4 kWh.

Consumo estimado a facturar: 4854 kWh. Consumo a recuperar: 4850 kWh.

Código Seguro de Verificación		Fecha	27/04/2026 08:33:08
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	3/8

FCTRA: 171251C000054640 del 30/05/2024 -16/06/2025 con 4850 kw FCTRA: 171251C000054643 del 20/05/2024 al 29/05/2024 con 20 kw.

No hay que confundir el período objeto de regularización (1 año máximo en anomalías, y hasta 5 años en fraudes si existe criterio objetivo para la valoración de la energía) con el plazo para facturar la anomalía detectada y reclamar el pago correspondiente (plazo de prescripción de la acción, que mediante contrato es de 5 años de conformidad con el artículo 1.966.3ª del Código Civil según la jurisprudencia del Tribunal Supremo, o de 3 años en Cataluña según el artículo 121.21.a) de su Código Civil).

Comprobamos que a fecha de hoy no existe tdc de corte para el suministro. Exp. cerrado y normalizado.

Para más información sobre el expediente puede contactar en el teléfono 919 046 597 o correo electrónico expedientesrde@indra.es

Tal y como se ha indicado anteriormente, la empresa distribuidora COMPAÑÍA SEVILLANA DE ELECTRICIDAD, S.A., como responsable de la inspección efectuada, ha confirmado la validez de la factura de inspección, por lo que, tomando estos elementos en consideración, no se ha identificado ninguna anomalía en la facturación emitida. Se adjunta al presente escrito en **Anexo 1** documentación correspondiente a la inspección facilitada por la empresa distribuidora.

De acuerdo con el Art. 24.3 del RD 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, *la oferta de adhesión será única, (...), y abarcará todas las actividades que desarrolle el empresario bajo el mismo número de identificación fiscal, nombre comercial o marca, no encontrándose las inspecciones sobre la medida y su consecuente coste dentro de la actividad de IBERDROLA CLIENTES, S.A.U..* Aunque pudiera deducirse que la reclamación es por causas de la factura que hemos emitido al cliente, lo cierto es que es debida a una discrepancia con los consumos que hemos facturado. Dichos consumos son los consumos de peaje que nos factura la empresa distribuidora a la comercializadora en función de la inspección que la propia empresa distribuidora realizó, lo cual, como se ha indicado previamente, es responsabilidad de la misma. Por todo ello, comunicamos a esta Junta Arbitral de Consumo que no nos sometemos al arbitraje en este caso.

PRUEBAS

El órgano arbitral ha admitido las pruebas y alegaciones aportadas por las partes, hasta el momento de finalización del trámite de audiencia.

MOTIVACIÓN DEL LAUDO

Causa de exclusión alegada:

Respecto a la manifestación de la empresa reclamada de existencia de una causa de exclusión debe indicarse, con carácter previo, que según ha declarado el Tribunal Superior de Justicia de Galicia (30 de junio 2014):

4

Código Seguro de Verificación		Fecha	27/04/2026 08:33:08
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	4/8

En nuestra sentencia nº 28/2013 de 24/9, reiterando lo dicho en la anterior nº 5/2013 de 13 de febrero tratábamos un tema similar ante una impugnación del laudo efectuada por otra compañía análoga a la aquí demandante. Decíamos entonces y repetimos ahora: "Ciertamente la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo permite a la entidad adherida la posibilidad de excluir determinadas materias de lo que ha de ser objeto de arbitraje. Exclusiones que no deben ser objeto de interpretación extensiva dada la condición de inferioridad en que generalmente se encuentra el particular frente a una potente empresa que unitariamente puede modificar su oferta pública, como de hecho se había realizado en aquél caso.

Teniendo en cuenta lo anterior, debe indicarse que el objeto de la reclamación es un asunto de facturación respecto a la que frente al consumidor la comercializadora es la responsable.

Algo que ya ha sido valorado por el Tribunal Superior de Justicia de Murcia respecto a la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo de *ENDESA ENERGIA SAU*, donde en su sentencia nº 2/2020 de 21 de febrero de 2020, se indica textualmente:

(...) desde el momento en que Endesa Energía, S.A.U. facturó directamente a su cliente (el hoy demandado) en concepto de suministro de energía eléctrica, ha de entenderse que la discrepancia surgida entre empresa comercializadora y consumidor sobre dicha facturación cae dentro del ámbito objetivo de la oferta de adhesión presentada por aquella, cualquiera que fuera la causa determinante del concreto importe facturado, y aunque dicha causa fuera de las excluidas en la oferta pública. Dicho de otro modo, solo si la cuestión conflictiva excluida de la oferta pública de adhesión no hubiese tenido reflejo en la facturación, podría la entidad adherida (en este caso Endesa Energía, S.A.U.) invocar con razón que la reclamación del consumidor quedaba fuera de los límites de dicha oferta y, por tanto, debía ser excluida del arbitraje de consumo (...)

La anterior interpretación de que respecto a que frente al consumidor el responsable es la comercializadora es la acogida por el Tribunal Supremo en su sentencia del pleno de la sala de lo civil de 24 de octubre de 2016 donde determina la responsabilidad de las comercializadoras en el supuesto de deficiencias en el suministro de energía llegando a indicar que:

En el presente caso, no cabe duda de que la comercializadora, como suministradora, se vinculó contractualmente a una obligación de suministro de energía de acuerdo a unos estándares de calidad y continuidad del suministro (cláusula 1.1 del contrato). Del mismo modo que se reservó, como condición suspensiva del contrato, una facultad de control acerca de la adecuación de las instalaciones del cliente para que dicha energía pudiera ser suministrada (cláusula 1.4 del contrato). Por su parte, el cliente accedió a dicha contratación confiado en que del contrato suscrito podría razonablemente esperar, a cambio del precio estipulado, que la comercializadora respondiera de su obligación, no como una mera intermediaria sin vinculación directa, sino que cumpliera con las expectativas de «todo aquello que cabía esperar» de un modo razonable y de buena fe, con arreglo a la naturaleza y características del contrato celebrado. Integración contractual, con base al principio de buena fe, que también viene contemplada en el artículo 6102 de los PECL (principios de derecho europeo de los contratos). Como tampoco puede concebirse como caso fortuito exonerador de responsabilidad (artículo 1105 del Código Civil) un suceso que cae dentro de la esfera de control de riesgo a cargo del

5

Código Seguro de Verificación		Fecha	27/04/2026 08:33:08
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	5/8

deudor, y al que es ajeno el cliente o consumidor.

Lo contrario, por lo demás, supondría una clara desprotección e indefensión en el ejercicio de los derechos del cliente que estaría abocado, en cada momento, a averiguar que empresa era la suministradora de la energía sin tener con ella vínculo contractual alguno. Todo ello, sin merma del derecho a la acción de repetición que en su caso pueda ejercitar la comercializadora contra la empresa de distribución de energía eléctrica. Sin que la decisión de este recurso, limitada a la legitimación pasiva de las comercializadoras, deba interpretarse como una exoneración de las empresas distribuidoras frente a las posibles reclamaciones de los consumidores.

Por otra parte, la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, en su art. 46 establece:

1.-Serán obligaciones de las empresas comercializadoras, además de las que se determinen reglamentariamente, en relación al suministro:

(...)

n) Informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio. A estos efectos las empresas comercializadoras deberán ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y en las disposiciones nacionales de transposición. Dichas entidades habrán de ser acreditadas como tales por la autoridad competente

El pretender, como hace la empresa reclamada de querer excluir la controversia del Sistema Arbitral de Consumo, además de ir en contra de lo anterior, vaciaría de contenido este precepto. Por todo ello no procede aceptar la causa de exclusión alegada.

Análisis de la controversia:

Al no existir histórico de facturación para el periodo de 24.05.2024 al 23.05.2025, que permita valorar la energía no facturada se deberá regularizar conforme el informe de la CNE de 11 de abril de 2013, señala que la valoración de anomalías, hay que efectuarlas atendiendo a la resolución de 14/5/2009 y a la Resolución de 24/5/2009. En éstas se indica que se valorará atendiendo al histórico del mismo período anterior, y de no existir histórico, a razón de 2 horas diarias por la potencia contratada y por los días de la avería para contratos domésticos, por lo que sería:

En aplicación de este criterio, la liquidación es la siguiente:

Periodo 1:

Fecha Inicio valoración: 24.05.2024

Fecha fin valoración: 29.05.2024

Uso horario: 2 horas/día

Potencia: 1kW

Días recuperados: 6

Consumo estimado a facturar: 1 kW x 2 horas x 6 días = 12 kW

Código Seguro de Verificación		Fecha	27/04/2026 08:33:08
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	6/8

Periodo 2:

Fecha Inicio valoración: 30.05.2024

Fecha fin valoración: 23.05.2025

Uso horario: 2 horas/día

Potencia: 4 kW

Días recuperados: 359 días

Consumo estimado a facturar: 4 kW x 2 horas x 359 días = 2.872 kW

Total a liquidar del 24.05.2024 al 23.05.2025: 2.884 KW

En consecuencia, la empresa deberá:

- Anular la facturación emitida correspondiente a la regularización del periodo comprendido entre el 24/05/2024 y el 23/05/2025.
- Proceder a la devolución a la parte reclamante de las cantidades abonadas en relación con la deuda de 925,40 €, incluyendo:
 - Un pago de 351 € acreditado mediante justificante bancario.
 - Las cantidades abonadas en concepto de cuotas del plan de fraccionamiento.
- Emitir una nueva factura correspondiente exclusivamente a un consumo total de 2.884 kWh para dicho periodo, que deberá ser abonada por la reclamante.

DECISIÓN ARBITRAL

El órgano arbitral reunido, el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje y a la vista de los documentos que obran en el presente expediente, una vez finalizada la audiencia, dicta el siguiente Laudo Arbitral en equidad, conforme a los artículos 44.1 y 44.2 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, para la solución del litigio objeto de Arbitraje, dando por terminadas las actuaciones, basándose en la motivación que antecede.

Se resuelve dictar un Laudo de Estimación Parcial de la pretensión de la parte reclamante, en el siguiente sentido:

1º.- La empresa deberá anular la facturación emitida correspondiente a la regularización del periodo comprendido entre el 24/05/2024 y el 23/05/2025.

2º.- La empresa deberá devolver a la parte reclamante las cantidades abonadas en relación con la deuda original de 925,40 €, incluyendo:

- El pago de 351 € acreditado mediante justificante bancario.
- Las cuotas abonadas correspondientes al plan de fraccionamiento.

3º.- La empresa deberá emitir una nueva factura correspondiente únicamente a un consumo total de 2.884 kWh para el periodo comprendido entre el 24/05/2024 y el 23/05/2025, que deberá ser abonada por la reclamante.

Código Seguro de Verificación		Fecha	27/04/2026 08:33:08
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	7/8

Dicho Laudo será obligatorio para las partes y deberá ser cumplido por las mismas a su tenor en el plazo de veinte días naturales contados desde el siguiente al de la recepción de la notificación. Notifíquese a las partes el presente Laudo Arbitral, haciéndoles saber que tiene carácter ejecutivo y vinculante. Contra el mismo, se podrá interponer Recurso de Anulación que deberá ser presentado en el plazo de dos meses siguientes a la notificación del Laudo o de la Aclaración a que se refiere el art. 41 de la Ley de Arbitraje ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de acuerdo con lo establecido en los arts. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, conforme a la redacción de 2011. Y para que conste, se firma el presente **Laudo Arbitral**, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

El presente Laudo Arbitral se firma electrónicamente por el Órgano Arbitral Unipersonal, constituido para el presente arbitraje.

[Redacted signature area]

Código Seguro de Verificación		Fecha	27/04/2026 08:33:08	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmante				
Url de verificación		Página	8/8	