

**LAUDO ARBITRAL
EXPTE. 20/2026**

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, plantea su disconformidad con la facturación derivada del expediente de anomalía/fraude y su regularización.

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			Fecha	27/04/2026 08:33:12	
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	1/6	



D.º [REDACTED] con domicilio en Avenida de
[REDACTED] (HUELVA)

EXPONE:

Primero.- Que soy titular del contrato de suministro eléctrico correspondiente al punto de suministro situado en [REDACTED]

(HUELVA), con la compañía Iberdrola Clientes, S.A.U., contrato nº [REDACTED]

Segundo.- Que durante todo el período contractual he venido abonando puntualmente todas las facturas mensuales emitidas por la compañía, sin que conste deuda alguna por mi parte ni incidencia comunicada previamente relativa al funcionamiento del contador.

Tercero.- Que con fecha 26/12/2025 he recibido una factura extraordinaria correspondiente a un período ya facturado entre el 20/11/2024 y el 19/11/2025, en la que Iberdrola afirma que el contador de electricidad estaba supuestamente defectuoso y que, por ello, el consumo real habría sido superior al facturado.

Cuarto.- Que dicha factura extraordinaria se basa en estimaciones unilaterales, sin que se me haya facilitado informe técnico independiente, acta de verificación oficial del contador ni explicación detallada del método de cálculo utilizado, lo que me impide comprobar la corrección de la cantidad reclamada.

Quinto.- Que el contador es propiedad de la empresa distribuidora/comercializadora, siendo su mantenimiento, verificación y correcto funcionamiento responsabilidad exclusiva de la misma, conforme a la normativa del sector eléctrico, sin que exista actuación negligente alguna imputable a este consumidor.

Sexto.- Que considero que esta actuación vulnera mis derechos como consumidor, al pretender trasladarme las consecuencias económicas de un presunto fallo técnico ajeno a mi control y responsabilidad, generando una refacturación retroactiva desproporcionada e injustificada.

Séptimo.- Que la refacturación por consumos pasados, basada en estimaciones y sin pruebas técnicas concluyentes, resulta contraria a los principios de transparencia, buena fe contractual y protección del consumidor, recogidos en la normativa de consumo vigente.

SOLICITA

Que, teniendo por presentado este escrito, se sirva admitirlo y, en su virtud:

Se admita la presente reclamación frente a Iberdrola Clientes, S.A.U.



Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	27/04/2026 08:33:12
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	2/6

Se insta a la compañía a anular o rectificar la factura extraordinaria reclamada, al no ser conforme a derecho ni estar debidamente justificada.

Subsidiariamente, se solicite a Iberdrola la aportación de pruebas técnicas verificables, acta de comprobación oficial del contador y explicación detallada del criterio de cálculo utilizado.

Se garantice la protección de mis derechos como consumidor, evitando prácticas de refacturación retroactiva basadas en estimaciones no contrastadas.

La parte reclamada presenta alegaciones que obran en el expediente, destacando los siguientes aspectos de las mismas: En contestación a su escrito con fecha 29/01/2026 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro eléctrico ubicado en [REDACTED] HUELVA, les informamos de lo siguiente.

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 según artículo 87 del RD 1955/2000. PERIODOS: " Periodo de Anomalía: Fecha Inicio: - Motivo: Fecha Desconocida. Fecha Fin: 5/12/2025 - Motivo: Fecha de normalización del suministro. " Periodo de Recuperación: Fecha Inicio: 6/12/2024 - Motivo: Se determina contando un año hacia atrás desde fecha del acta de inspección. Fecha Fin: 19/11/2025 - Motivo: Fecha del último periodo facturado al cliente anterior a la fecha del acta de inspección. " Criterio Valoración: Criterio Objetivo: No. Criterio Utilizado: Fórmula de energía según artículo 87 del RD 1955/2000. " Términos Valoración: Periodo de Recuperación de 6/12/2024 a 19/11/2025: 349 días. Potencias: P1= 2,3 kW. P2= 2,3 kW. Tipo Potencia: Potencia resultante de la evaluación de potencias asociadas en la instalación. Horas Utilización: 6h. Consumo facturado: 0 kWh. Consumo estimado a facturar: 4816 kWh. Consumo a recuperar: 4816 kWh"

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

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	27/04/2026 08:33:12
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	3/6

ninguna anomalía en la facturación emitida. Se adjunta al presente escrito en Anexo 1 documentación correspondiente a la inspección facilitada por la empresa distribuidora. Así mismo, les indicamos que D. [REDACTED] mantiene actualmente una deuda de importe 1.080,74 €. Para facilitarle a D. [REDACTED] el pago de la cantidad adeudada, se ofrece la posibilidad de solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades y sin intereses, a través del Servicio de Atención al Cliente. 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. Sin perjuicio de lo anterior es necesario señalar que de acuerdo con el artículo 57 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, siendo el caso que nos ocupa una manipulación del equipo de medida para evitar su correcto funcionamiento, que está tipificado como un posible delito según el artículo 255 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, quedaría fuera de la competencia de este Organismo: Artículo 57. Sistema Arbitral del Consumo. 1. El Sistema Arbitral del Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito. Y queda expresamente excluido, igualmente, en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, en Capítulo I Art. 2.2 a) en el que se hace referencia a la Ley Orgánica previamente citada. 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

De las actuaciones y de la documentación aportada por la parte reclamante se desprende su disconformidad con la facturación reclamada por la comercializadora, derivada del expediente de anomalía/fraude nº S/00010/01039139, tramitado por E-Distribución Redes Digitales SLU, y relativa a la recuperación de 4.816 kWh de energía en el periodo del 06.12.2024 al 19.11.2025.

El presente arbitraje de consumo se inició frente a la comercializadora, sin que la distribuidora sea parte en el procedimiento. El Órgano Arbitral constata que la materia objeto del arbitraje corresponde a la competencia exclusiva de la distribuidora, quien es responsable de la apertura y tramitación del expediente por presunta anomalía/fraude. Conforme al artículo 2.2 del Real Decreto

4

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	27/04/2026 08:33:12
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	4/6

713/2024, de 23 de julio, las controversias derivadas de expedientes de este tipo quedan excluidas del ámbito del arbitraje de consumo, por lo que este Órgano Arbitral no puede pronunciarse sobre la existencia o alcance de la anomalía/fraude, ni sobre la facturación derivada del expediente.

El reclamante, si no está de acuerdo con el citado expediente, al considerar que no existió dicha anomalía o que el expediente no se ha tramitado con todas las garantías y requisitos exigidos en la normativa —incluyendo previo aviso, método de valoración no ajustado a derecho, exceso de plazo de reclamación, caducidad del derecho a reclamar, incumplimiento de la obligación de información o falta de comunicación a la administración—, deberá solventarlo frente a E-Distribución Redes Digitales SLU, al ser la única entidad competente en la tramitación del expediente, presentando reclamación directa frente a la misma. De no estar conforme con la contestación recibida, podrá continuar su reclamación frente a la Delegación Territorial de Industria, Energía y Minas de la Junta de Andalucía de su provincia, o acudir a la vía judicial.

Durante la tramitación de la reclamación, la comercializadora no podrá exigir el pago de la facturación pendiente ni proceder al corte del suministro, garantizando la continuidad del servicio y la protección de los derechos de la parte reclamante. Asimismo, en caso de que la comercializadora tuviera que facturar la recuperación de energía determinada en el expediente o en su caso lo que se resuelva en otra instancia, deberá aportar toda la documentación que sustente la facturación, incluyendo actas, fotografías, informes y cualquier otro medio justificativo del consumo recuperado, y deberá descontar del importe facturado los kWh que ya hubieran sido abonados durante el período objeto de reclamación, si procede como indica la Distribuidora.

El Órgano Arbitral considera que, dados los motivos expuestos, resulta imposible la prosecución de las actuaciones, conforme al artículo 44.2 c) del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, procediendo a poner fin al procedimiento arbitral sin entrar en el fondo del conflicto y dejando expedita la vía judicial para la parte reclamante.

DECISIÓN ARBITRAL

El órgano arbitral unipersonal, tras estudiar la solicitud de arbitraje y la documentación obrante en el expediente, dicta el presente Laudo Arbitral en equidad, conforme a los artículos 38 y 45 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 que pone fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto, quedando expedita la vía judicial, pero estableciendo las siguientes indicaciones para las partes:

1º.- La parte reclamante, si no está de acuerdo con el expediente nº S/00010/01039139 por anomalía/fraude, ni con la energía recuperada, deberá dirigirse a E-Distribución Redes Digitales SLU, al ser la única entidad responsable y competente en el citado expediente.

2º.- En caso de iniciar la reclamación frente a la distribuidora, la parte reclamante deberá notificarlo a la comercializadora, de manera que esta paralice cualquier requerimiento de pago de la

5

Código Seguro de Verificación		Fecha	27/04/2026 08:33:12
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	5/6

factura pendiente hasta tanto no se resuelva la reclamación por la distribuidora o, en su caso, por la Delegación Territorial de Industria, Energía y Minas de la Junta de Andalucía.

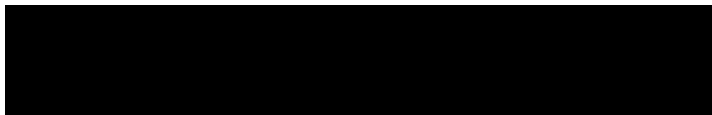
3º.- Mientras dure la tramitación de la reclamación, la comercializadora no podrá cortar el suministro ni exigir el pago de la deuda por terceros, garantizando la continuidad del servicio.

4º.- Una vez resuelto el expediente por la distribuidora y, en su caso, por la Delegación Territorial, si resultara procedente un abono, la comercializadora deberá:

- Descontar del importe de la facturación, el consumo facturado y abonado por el reclamante entre el 06.12.2024 al 19.11.2025, si procediera como indica la Distribuidora. Justificando el descuento aplicado, de forma clara y transparente.
- Aportar toda la documentación que sustente la facturación, incluyendo actas, fotografías, informes y cualquier otro medio justificativo del consumo recuperado.

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.



Código Seguro de Verificación		Fecha	27/04/2026 08:33:12
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	6/6