

EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN MATERIA DE SERVICIO ELÉCTRICO

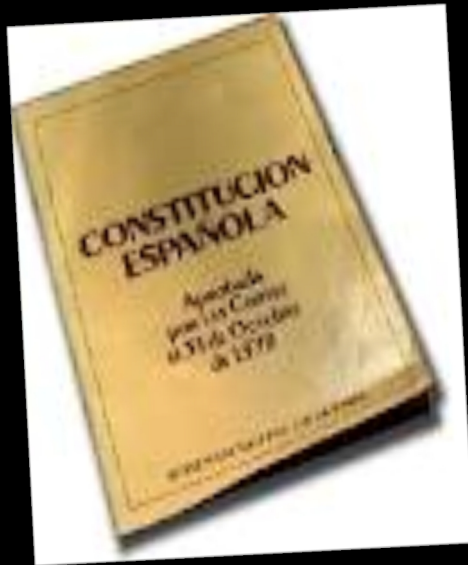


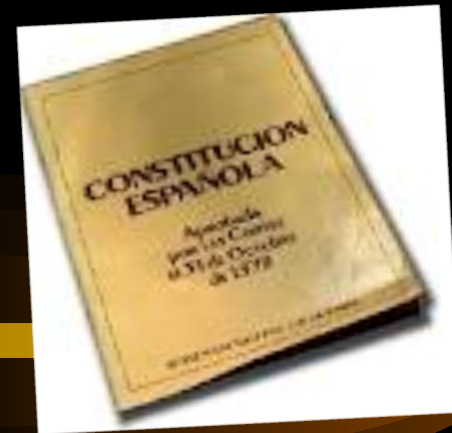
Jornada de Formación
Excma Diputación de Sevilla
26 de marzo de 2025



*Crónica de una
experiencia.....que nos
permita compartir criterios*

*Partamos conociendo ese
paso más....*





- El paso del Estado liberal al Estado social: la consagración de una igualdad material.
- Las tres encarnaciones del Estado social:
 - El trabajador
 - El arrendatario de vivienda
 - El consumidor.



CONSIDERACIONES SOBRE LOS

ANTECEDENTES NORMATIVOS

- El art. 51.1 de la Constitución Española, establece que “*los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos*”.

Desarrollo normativo



- Primero la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios de 19 de julio de 1984, conminaba al Gobierno a establecer un Sistema Arbitral que sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante para ambas partes las reclamaciones de los consumidores.

- 
- *El Real Decreto 636/1993 de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral, lo establece sobre los principios:*
 - *Voluntariedad*
 - *Gratuidad*
 - *Carácter vinculante y ejecutivo*
 - *Rapidez y simplicidad*
 - *Equilibrio entre las partes.*

El Legislador posteriormente impone una
REVISIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL:

- Ley 44/2006 de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

- 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 normas complementarias.

PARA HACERLO MÁS **EFICAZ**

RD 231/2008 de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

- Publicación
- - BOE 25 de febrero de 2008
- Entrada en vigor (DF 4ª)
- A los seis meses de su publicación en el B.O.E.

vacatio legis

- ¿Qué cambia?.....
- Procedimiento arbitral vs *Proceso: enjuiciamiento sobre un conflicto. Es un equivalente Jurisdiccional (trata de evitar la jurisdicción civil).*
- Supletoriedad de la ley 60/2003, de Arbitraje.
- Convenio Arbitral y competencia
- PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES QUE PRESIDEN EL PROCEDIMIENTO (ART. 31 RD) Se mantienen:
 - AUDIENCIA,
 - CONTRADICCION
 - IGUALDAD DE LAS PARTES
 - GRATUIDAD.

LA DIRECTIVA 2013/11/UE, DE 23 DE MAYO, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo

- Obliga a los Estados miembros a “garantizar” a los consumidores residentes en la UE la posibilidad de resolver sus litigios con empresas establecidas en la UE mediante la intervención de entidades de resolución alterantiva que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo que sean independientes, imparciales, transparentes, rápidos y justos.
- Por lo que en desarrollo de la misma, las Juntas Arbitrales vienen obligadas por la ley 7/2017, de 2 de noviembre a solicitar su acreditación y notificación a la Comisión Europea como entidades de resolución de litigios

- Otra vez....una nueva regulación:
- Real Decreto 713/2024 de 23 de julio..
- Entró en vigor a los 20 días su publicación
...Interesa Ofertas públicas de Adhesión,
Convenio arbitral y la competencia
territorial (arts. 24 y 25)

Lo que nos trae aquí.....

DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA CENTREMOS NUESTRA ATENCIÓN



1. SUJETOS INTERVIENIENTES: LEGITIMACIÓN
2. FORMACIÓN DE LA VOLUNTAD
3. EFICIACIA DEL CONTRATO
4. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES
5. AUSENCIA DE FACTURACIÓN Y.....
-LO QUE ESTÁ POR LLEGAR



LEGITIMACIÓN PROCESAL:

- El titular del suministro art. 75 RD 1955/2000 “ aquellos consumidores que adquieren energía para su propio consumo”
(pensemos en el disfrute del bono social por un tercero)
- El Contrato ATR legitima frente a la Distribuidora (duplicidad de legitimación pasiva en una eventual reclamación)
- Aun en el mercado libre:
 - los conceptos regulados que se repercuten en el consumidor (tope del gas/iva)
 - Contratos de servicios no energéticos asociados al suministro, y su no sometimiento en la oferta pública. Retroactividad

Peculiaridades de suministro de energía através de casuística

- SUJETOS INTERVIENIENTES (*“los triángulos son peligrosos....hasta en el Derecho”*)
- (Legitimación pasiva) (¿ Cabe acumular expedientes?)
 - Cliente contrata con Empresa comercializadora
 - Empresa distribuidora (contrato ATR) la comercializadora actúa por delegación del cliente.
- Problema: No adhesión de las distribuidoras
- Inhibición de las comercializadoras al arbitraje.
- El cada vez más frecuente “robos de cups”.
- * Habrá de enjuiciar la atención comercial y transparencia e información a las reclamaciones SAT

Analizamos el iter del contrato de suministro

- - Formación de la voluntad contractual:
 - (falta de consentimiento a productos o servicios de mantenimiento de los que no se informó (el caso ENDESA X) o *firmados en tablet*
 - -De nuevo: no sometimiento a arbitraje
 - * Invalidez del contrato pues adolece de un vicio de consentimiento...DEVOLUCIÓN DE PRESTACIONES.....y *se descuentan los descuentos !!!!*

De la eficacia del propio contrato

- - La regularización para recuperar consumo de un contador que no mide:
- Si consta la manipulación fraudulenta: art, 87 RD 1955/2000 PROCEDE EL ARCHIVO,
- Si consta actuación de la distribuidora conforme (Informe CNE 14 de junio de 2011)

Regularizaciones por averías detectadas de contadores ...
Recuperación conforme a un criterio objetivo

- Debe acudirse a criterios objetivables para calcular la energía no registrada...(art. 96, 2º RD 1955/2000) : Límite de 12 mensualidades:
- Casa deshabitada: se exige prueba del consumo de agua
- (Diferencia entre anormalidad y fraude –art. 87 RD 1955/2000 : $6 \text{ H} \times \text{potencia contratada} \times \text{día}$.
- Criterio de los 180 primeros días si ha habido cambio de contador.
- Si hay fraude la recuperación será calculada a razón de 6 horas x potencia contratada x nº de días. (art. 87 Rd 1955/2000)
- Si es vivienda: acudir al informe de la CNE de 11 de abril de 2013, interpretando la Resolución de 14 de mayo de 2009, por lo que procede facturar en los suministro

Modificación de condiciones unilateralmente

- Valoración del alcance de la modificación:

Si es renovación... no alcanza a la categoría de NOVACIÓN

Problema comunicación con 30 días de antelación ex art, 44 Ley 24/2013:

“plazo a quo”

NO VALE EN FACTURA pues se inicia un plazo a quo....y las facturas se leen?

Y no siempre llegan esa es otra!!

FALTA DE FACTURACIÓN

- Regulación ex art. 96 RD 1955/2000
 - Se facturará a consumo 0, si la fecha de emisión excede de la anualidad respecto del período
 - El resto de la regulación exige valorar el retraso ex art. 105,6º RD 1955/2000 a razón de 30,05 € por incumplimiento por ausencia de calidad.
- Acaba regularizando...No vale la factura estimada aislada: incumplimiento de calidad.
- Cambio de comercializadora: 42 días para facturar con lectura real la liquidación

Ausencia de facturación

Incremento de situaciones de falta de facturación durante meses....también afectadas por anomalía al límite del art. 96,2º RD 1955/2000 (están superando el año)

(se hace necesario diferenciar de lo que es no recuperación de energía).

INFORME CNMC 21 de diciembre de 2021..derecho a fraccionamiento sin que se exija devolución

Una nueva “moda” es facturar por estimación del 60%, por ejemplo y así atajar una situación que no controla la comercializadora, y hay que estar atentos, porque suelen aparecen doblemente facturados alquiler de equipo y término de potencia.

FECHA FACTURA	TIPO DE FACTURA	PERIODO		IMPORTE	FACTURA
		FECHA DESDE	FECHA HASTA		
28-Feb-25	Consumo	12-Jan-25	11-Feb-25	54,09 €	P25CON009677466
28-Feb-25	Consumo	14-Dec-24	12-Jan-25	52,62 €	P25CON009675925
28-Feb-25	Consumo	13-Nov-24	14-Dec-24	48,99 €	P25CON009673363
28-Feb-25	Consumo	08-Oct-24	13-Nov-24	50,84 €	P25CON009669829
28-Feb-25	Consumo	11-Sep-24	08-Oct-24	30,06 €	P25CON009659205
10-Oct-24	Manual sin orden	11-Aug-24	10-Sep-24	31,72 €	P24MSN000636215
10-Oct-24	Manual sin orden	11-Jul-24	10-Aug-24	36,23 €	P24MSN000636214
10-Oct-24	Manual sin orden	12-Jun-24	10-Jul-24	36,97 €	P24MSN000636213
10-Oct-24	Manual sin orden	13-May-24	11-Jun-24	28,82 €	P24MSN000636212
10-Oct-24	Manual sin orden	09-Apr-24	12-May-24	70,93 €	P24MSN000636211
10-Oct-24	Manual sin orden	12-Mar-24	08-Apr-24	41,88 €	P24MSN000636210
10-Oct-24	Manual sin orden	13-Feb-24	11-Mar-24	45,46 €	P24MSN000636209
10-Oct-24	Manual sin orden	12-Jan-24	12-Feb-24	47,32 €	P24MSN000636208
06-Mar-25	Consumo	11-Jan-24	12-Feb-24	0 €	P25CON010438394
10-Oct-24	Manual sin orden	01-Jan-24	11-Jan-24	18,25 €	P24MSN000636207
06-Mar-25	Consumo	31-Dec-23	11-Jan-24	0 €	P25CON010438341
10-Oct-24	Manual sin orden	08-Nov-23	31-Dec-23	79,66 €	P24MSN000636206
27-Jan-25	Consumo	07-Nov-23	31-Dec-23	0 €	P25CON003978664
16-Jan-25	Fuera de plazo comer	09-Oct-23	07-Nov-23	32,08 €	P25FCN000013237
27-Jun-24	Manual sin orden	09-Aug-23	09-Oct-23	49,58 €	P24MSN000445451
13-Jan-25	Consumo	08-Aug-23	09-Oct-23	0 €	P25CON000879555
18-Oct-24	Consumo	12-Jun-23	08-Aug-23	0 €	P24CON042713582
29-May-24	Fuera de plazo comer	13-Apr-23	12-Jun-23	45,63 €	P24FCN000159995
28-May-24	Fuera de plazo comer	09-Feb-23	13-Apr-23	86,19 €	P24FCN000158431
27-May-24	Fuera de plazo comer	13-Nov-22	09-Feb-23	120,13 €	P24FCN000156050

respecto, señalarles que, las facturas P25FCN000013237, P24FCN000156050, P24FCN000158431 y P24FCN000159995 son emitidas a título informativo y no serán puesta a cobro, dado que el cliente no ha recibido dichas facturas en un periodo de más de 12 meses, por lo que en atención a lo dispuesto en el segundo párrafo del Artículo 96.2 del RD 1955/2000, a fin de evitarse de errores administrativos, se generan dichas facturas, pero no generarán obligaciones. En último, señalar que, a la fecha no constan obligaciones pendientes en el contrato señalado anteriormente.

		PERIODO		FACTURA	IMPORTE €
FECHA	TIPO DE FACTURA	FECHA DESDE	FECHA HASTA		
24-Feb-25	Consumo	20-Dec-24	17-Feb-25	S25CON006248072	86,14
28-Jan-25	Consumo	20-Dec-24	19-Jan-25	S25CON003017206	98,2
27-Dec-24	Consumo	19-Nov-24	20-Dec-24	S24CON040178849	91,51
29-Nov-24	Consumo	16-Oct-24	19-Nov-24	S24CON037005031	51,06
24-Oct-24	Consumo	16-Sep-24	16-Oct-24	S24CON033085013	33,58
19-Sep-24	Consumo	17-Aug-24	16-Sep-24	S24CON028818445	61,44
31-Aug-24	Consumo	14-Jul-24	17-Aug-24	S24CON026670547	57,33
30-Aug-24	Consumo	16-Jun-24	14-Jul-24	S24CON026620168	41,48
29-Aug-24	Consumo	14-Jan-24	14-Feb-24	S24CON026411016	60,13
29-Aug-24	Consumo	14-Apr-24	14-May-24	S24CON026414412	28,6
29-Aug-24	Consumo	14-Feb-24	15-Mar-24	S24CON026413533	35,63
29-Aug-24	Consumo	15-Mar-24	14-Apr-24	S24CON026414268	36,87
29-Aug-24	Consumo	14-May-24	16-Jun-24	S24CON026535068	37,45
28-Aug-24	Consumo	18-Oct-23	15-Nov-23	S24CON026230255	35,9
28-Aug-24	Consumo	15-Nov-23	16-Dec-23	S24CON026231083	53,92
28-Aug-24	Consumo	16-Dec-23	14-Jan-24	S24CON026316312	71,4

resolución del conflicto

- LAUDO:

- Necesaria terminación por laudo (art. 44)

- 1. La forma y el contenido del laudo que, en todo caso, será motivado, se regirá por lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre.
 - 2. El órgano arbitral designado dará por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto, quedando expedita la vía judicial, en los siguientes supuestos:
 - a) Cuando no disponga de los elementos indispensables para la solución del litigio.
 - b) Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones.
 - c) Cuando compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible o innecesaria.
 - d) Cuando la persona reclamante desista de su solicitud, a menos que el reclamado se oponga a ello y el órgano arbitral le reconozca un interés legítimo en obtener una solución definitiva del litigio.

- ¿Cabe "*ARCHIVO PREVENTIVO*"?

Una novedad: autoconsumo.....y lo que viene

- Para ser protegido como consumidor....
 - “limite de ajuste...no se puede compensar más kw que los consumidos...
 - Las “baterías virtuales”

Incumplimientos de facturación según la app de la instalación y el certificado de la distribuidora

Instalaciones fotovoltaicas ..el autoconsumo art 8 y 9 RD 244/2019

Si la instalación no está debidamente “legalizada” no debe ofrecerse un contrato de autoconsumo con compensación de excedentes, y cuyo cambio se solicita a la distribuidora.

Si formaliza la tarifa de autoconsumo previamente.....todo se “tuerce”

A tener en cuenta:

La compensación de excedentes (precio de compra Kw/h es distinto de precio kw/h consumido de la red)

Pasos a seguir (art 8 y 9 RD 244/2019)

- Contratar la instalación de las placas solares fotovoltaicas.
- Legalización de la instalación en el organismo autonómico competente: aquí se comunica a la Comunidad Autónoma que quieres acogerte a la compensación simplificada de excedentes.
- La Comunidad Autónoma traslada los datos de la instalación fotovoltaica a la distribuidora eléctrica de la zona, la cual los comunicará a tu comercializadora eléctrica.
- Recibirás una carta de tu comercializadora para que verifiques que los datos de tu instalación son correctos, en cuyo caso, ya solo tendrás que contratar una tarifa que te permita la compensación de excedentes.
- A veces se ha contratado antes tarifa modalidad autoconsumo

¿ Y que viene..?

Baterías virtuales .Afectación de la IA,

- Retirada la propuesta de Directiva IA (de 20 de octubre de 2020) el 12 de febrero de 2025, asistimos a la Regulación en la nueva Directiva de Responsabilidad por Productos Defectuosos 23 de octubre de 2024 a trasponer antes del 9 de diciembre de 2026.. que contempla la energía (luz y gas)
- “robophobia” y las aplicaciones que miden el consumo y la energía generada por la aplicación: presunciones por la dificultad tecnológica: Principio de “Facilitación de la prueba” y presunción de culpa y relación de nexo causal..
- Casuística: un precedente:demanda a Google maps e

Premisa de nuestra actuación

- El mandato constitucional era garantizar eficazmente la protección de los legítimos intereses:
- Hacerlo posible, y hacerlo eficazmente, es nuestra tarea:

