



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03915.1/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Suministro: Gas

En Madrid, a 05 de marzo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida por la compañía. Desde diciembre de 2016 tiene contrato de gas. Le han estado cobrando: 279,24 euros; en marzo 248,23 euros, que devuelve porque reclama y no le hacen caso; en mayo 122,95 euros y en junio le cortan el gas. El 10 de junio abonó 109 euros para volver a tener gas y además le cobran 78,53 euros. El 7 de agosto 174,55 euros. El consumo total ascendía a 180 m3. Le indican que le han descontado 279,24 euros pero no es cierto. Solicita revisen la facturación de su contador y las cantidades cobradas (763,37 euros); indemnización por los días que estuvo sin gas, malas contestaciones recibidas y llamadas realizadas.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que el 5/12/2016 fue activado el contrato suscrito de suministro de gas y casó baja el 30/07/2017. El 20/03/2017 se abre incidencia por la llamada de la cliente en la que manifiesta que no existe correspondencia entre el consumo facturado y el real. La compañía abre reclamación frente a la empresa distribuidora, que resuelve la reclamación procediendo a anular la estimación efectuada de consumo. El 4/04/2017 se procede a la anulación de las facturas de 279,24 y 248,23 euros y a la emisión de las sustitutivas, por importe de 230,48 y 35,19 euros, respectivamente, que suman un total de 265,67 euros, que se compensan con los 279,24 euros que abonó Dña. Ascensión, quedando un saldo acreedor, a favor de la cliente de 13,57 euros. El 5/5/2017 se emite factura por 122,95 euros, se compensan los 13,57 euros que tenía a su favor y la cliente abona los 109 euros restantes. En fecha 4/07/2017 se emite nueva factura por importe de 78,53 euros, que fue abonada y en fecha 2/08/2017 se emite una última factura de cierre por importe de 174,55 euros que resulta impagada. La deuda asciende a 174,55 euros por dicha factura. Han procedido a abrir nueva reclamación frente a la empresa distribuidora.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Solicita que dejen de molestarla y que no manden recibos a su banco.

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.

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que es una segunda vivienda, que le parece excesivo los m3 que han facturado (cuatrocientos y pico) y el importe que ha abonado por ellos. La compañía nunca ha efectuado una lectura real del contador. Actualmente su contador tiene una lectura de unos 280 m3. Entiende las facturas emitidas, sus rectificaciones, abonos y devoluciones efectuados.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral, mediante escrito, incluido en expediente y leído en este acto, en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. Manifiesta, entre otras, que han interpuesto nueva reclamación frente a la empresa distribuidora, la habilitada para efectuar las lecturas de consumo, por la disconformidad de la reclamante con el consumo facturado y que no han tenido respuesta. Proponen a la Junta Arbitral emitir requerimiento a dicha distribuidora. El suministro fue dado de baja el 20/07/2017, siendo la última factura emitida de fecha 2/08/2017 que había resultado impagada; no han vuelto a realizar ninguna gestión de reclamación de deuda.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y no constando materias excluidas de arbitraje en la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo suscrita por la parte aquí reclamada, el Colegio Arbitral **ACUERDA:** **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante al quedar acreditado, a la vista de la facturación emitida, las discrepancias existentes en lecturas (real y no lo ha sido) consumo (422 m3 primeramente - reflejados incluso en factura que había sido rectificada- para terminar en 180 m3 –factura de fecha 2/08/2017-) e importes reflejados en ellas por lo que **la reclamada**, habiendo realizado las rectificaciones manifestadas en sus alegaciones, **deberá anular el importe de 174,55 euros**, que constaba pendiente de pago, **por la factura emitida de fecha 1/08/2017**, y no reclamar importe alguno a Dña. Ascensión por las incidencias padecidas.

Quedando acreditado que la reclamante ha abonado un importe total de 466,77 euros, impuestos incluidos por la facturación emitida desde la de fecha 3/01/2017 hasta su baja (22/07/2017) y no 763,37 euros, como había manifestado en un principio, **no procede reintegro** de cantidad alguna toda vez que la compañía ha realizado rectificaciones de importes en dicha facturación.

A meros efectos informativos, en lo que se refiere a precios facturados, el precio de KW/hora de gas natural depende de varios factores. Se paga según la tarifa que tenga contratada, el consumo que se realice anualmente y de si se está en el mercado libre o el regulado. Si se está acogido a la Tarifa de Último Recurso (TUR) de gas, el precio KW/h se establece legalmente y cada tres meses se revisa y se publica en el BOE y es al que deben acogerse todas las comercializadoras. Sin embargo, en el mercado libre, cada compañía escoge el precio a facturar el gas a sus clientes, al igual que puede aplicar descuentos y promociones tanto sobre el precio como sobre los servicios de mantenimiento. Asimismo hay diferencias según el consumo que se haga cada año. Las tarifas varían según se consuma más de 5.000, 50.000 ó 100.000 Kwh y afecta tanto al término fijo como al variable del gas.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 05 de marzo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL