



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01098.7 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M. , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 24 de enero de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el seis de octubre de 2022 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa al Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en DERECHO.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con la devolución llevada a cabo por ##### como consecuencia de una permuta de contador. La reclamante indica que ##### ha realizado un abono por importe de 270,37 €, y entiende que no se corresponde al periodo completo de la permuta, ya que la compensación económica derivada de la incorrecta facturación practicada durante los meses en los que el error de contadores se ha producido comprende desde 13 diciembre de 2015 hasta 13 febrero de 2020, la permuta real es desde julio 2015, según indica. Por un periodo más breve de tiempo, que comprendería desde el 14 de febrero de 2020 hasta mayo de 2021, Repsol, que es la comercializadora con la que tiene contratado el servicio actualmente, le ha abonado unos 280 € aproximadamente, por lo que entiende que el importe que le ha de ingresar ##### debería ser superior a 270,37€. La reclamante solicita

Comunidad de Madrid

pide que se regularice la devolución que corresponda por el tiempo que se ha mantenido la permuta, apunta que fueron alrededor de 12.000 kW de más.

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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación** indicando que han comprobado que el 13/7/2015 activaron la Tarifa plana Mini Luz, con un consumo máximo al año de 2.500 kWh y una cuota de 41 €/mes (+ IVA) durante doce mensualidades e incluyendo el término de potencia y de energía. En la tarifa contratada, si el cliente sobrepasase el consumo máximo anual, se le facturaría un importe adicional por el exceso consumido, que se calcularía multiplicando el precio de los "kWh" de exceso por el número de kWh excedidos de los contratados, dependiendo de las tarifas vigentes, pudiendo el cliente, en todo momento, solicitar cambios en la modalidad de Tarifa Plana del tramo superior o inferior si el consumo seleccionado no se ajustase al real durante la vigencia del contrato.

En caso de que el cliente se diese de baja de la Tarifa Plana contratada antes de finalizar la vigencia del contrato, ##### calcularía el importe que se debía haber facturado al cliente hasta la fecha de baja con la tarifa de luz que le correspondiese, y le facturaría la diferencia entre dicho importe y el abonado por el cliente hasta la fecha de baja en caso de que éste resultase a pagar por el cliente.

El 1/2/2018, atendiendo a la solicitud realizada por la cliente, aumentaron el tramo a Tarifa plana Media Luz, con un consumo máximo al año de 4.000 kWh y una cuota de 55 €/mes (+ IVA) y que empezaron a aplicar desde el 13/1/2018.

Posteriormente, el 28/11/2019 la ##### solicitó bajar el tramo a la Tarifa Plana Mini Luz, que suponía un consumo de 2.500 kWh y una cuota de 45 €/mes (+ IVA) y que empezaron a aplicar desde el 13/11/2019.

El 3/2/2020, la ##### solicitó la baja de su Tarifa plana y activaron el producto Flexible Bi-horaria Luz, por lo que la tarifa plana la aplicaron hasta el 12/1/2020, con una lectura real de 7.659 kWh de día y 5.286 kWh de noche, de acuerdo a los datos reportados por ##### , (en adelante "la distribuidora"). El 6/2/2020, atendiendo a la solicitud realizada por la distribuidora, se inactivó el contrato eléctrico de la #####, por cambio de comercializadora.



Comunidad de Madrid

Debido a ello, se emitió la factura F##### el 24/2/2020 con un importe de 79,05 €, en la que se regularizó el periodo del 13/1/2020 al 13/2/2020 y se facturó hasta la lectura real de 7.832 kWh de día y 5.400 kWh de noche, de acuerdo a los ATR's ##### y ##### reportados por la distribuidora eléctrica.

Debido a la antigüedad del periodo reclamado, no disponen de los ATR en el sistema de comunicación con la distribuidora, por lo que adjuntan los ATR recibidos en su sistema de gestión, para que se realicen las comprobaciones que se consideren oportunas.

El 19/5/2021, recibieron escrito de la #####, en el que exponía que un técnico de la distribuidora había confirmado que existía una permuta de contador, por lo que solicita que le facilitasen el informe de la permuta detectada para poder reclamar a las distintas comercializadoras en las que ha estado durante estos años y entre las que se encuentra #####. Al día siguiente contactaron con la ##### para informarle que el informe lo debía solicitar a la distribuidora y les comunicó que, desde la actual compañía, le habían informado que debía ser nuestra compañía la que reclame la permuta durante la vigencia del contrato. Solicitó la resolución por escrito para reclamar por otras vías.

El 22/7/2021 recibieron correo electrónico de la #####, en el que reclamaba por el mismo motivo. La resolución dada a dicha **reclamación** fue que la comercializadora actual es quien debía solicitar la **reclamación** por permuta de contadores a la distribuidora, que las revisiones técnicas las realiza directamente la distribuidora y no la comercializadora #####. Por tanto, el informe de las gestiones realizadas anteriormente debía ser solicitado a la distribuidora a través de la comercializadora actual quien es la intermediaria.

El 31/8/2021, la ##### notificó que su actual comercializadora le había devuelto el consumo correspondiente y que le faltaban los consumos facturados de más, durante la vigencia del contrato con #####. El 10/9/2021 solicitaron a la distribuidora eléctrica la corrección de las lecturas y consumos reportados.

Desde la distribuidora les facilitaron la siguiente información: "El contador es correcto - Tipo retipificación: - Subtipo retipificación: - Le informamos que la operación fue atendida a fecha del 20 de septiembre de 2021. Hubo una permuta, pero se resolvió y quedó bien".

El 23/9/2021 enviaron correo electrónico a #####, informándole de la respuesta recibida por parte de la distribuidora. El 4/11/2021, el #####, representante de la reclamante, reiteró su **reclamación** y solicitó de nuevo la devolución de los consumos cobrados de más. Se reiteraron en la

Comunidad de Madrid

respuesta facilitada el 23/9/2021 y el 15/11/2021 enviamos un SMS al teléfono ##### informando que su solicitud A2- #####, había sido atendida y solucionada.

El 15/11/2021, recibieron nuevo escrito de la #####, reiterando su **reclamación**. Por lo que, tras realizar las comprobaciones oportunas, el 17/11/2021 solicitaron a la distribuidora que les confirmaran si rectificaron lecturas al no tener constancia de ningún ATR rectificado. Desde la distribuidora les facilitaron la siguiente información: "Le informamos que se está facturando el consumo en base a las lecturas reales registradas en el contador. No se registran anomalías o fallos en el contador. Información disponible en SCT#####complementaria ya regularizada".

El 30/11/2021 contactaron telefónicamente con la #####para transmitirle la respuesta facilitada por la distribuidora. El 10/12/2021 recibieron el expediente nº 21-ERCO-#####.1/2021 de la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, en el que la #####reclama por el mismo motivo y aportaba la respuesta de la distribuidora, conforme había constatado que existía la permuta y que el 11/5/2021 había regularizado la facturación. Tras comprobar que la distribuidora eléctrica había realizado una devolución de consumo para el período del 12/3/2016 al 13/2/2020, sin rectificar las lecturas, el 22/12/2021 desde la comercializadora procedieron a modificar la facturación de la #####y a la devolución de los 821 kWh cobrados en exceso en la factura F##### del 19/7/2018 e importe 340,3 € y generamos facturas de abono por importe de 0,96 € y 269,41 €.

Asimismo, anularon la factura de abono A##### del 30/7/2018 e importe 99,1 € en la que devolvían un consumo en exceso de 302 kWh para el período del 13/6/2018 al 12/7/2018. Por otra parte, generaron un abono de 32 € para aplicar el interés legal del dinero sobre las devoluciones realizadas.

El 12/1/2022, la #####reclamó su disconformidad con la factura de abono por importe de 269,41 €, indicando que la permuta de contadores se produjo desde el 14/7/2015 y que en la factura solo aparece la devolución del consumo a partir del 2018. El 14/1/2022 contactaron telefónicamente con la clienta para informarle de los ajustes realizados. A raíz del presente escrito, han comprobado que los abonos mencionados fueron remitidos a la cuenta bancaria ##### **** informada como medio de pago el 3/1/2022.

Cabe señalar que en la tarifa plana se cobró una cuota de acuerdo al tramo contratado por la clienta y que han devuelto el consumo pasado al cobro en exceso durante la vigencia del contrato eléctrico. Se adjunta un cuadro de facturación para que se realicen las comprobaciones oportunas.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante; por cuanto habiendo reconocido la mercantil reclamada el error a la hora de facturar a la reclamante, dado que le estaba repercutiendo los consumos realizados por un tercero y a la vista del cuadro rectificativo aportado, en el que sin embargo no consta la diferencia de consumos entre el realmente realizado por la reclamante y el facturado, que se corresponde con el consumo de un tercero; ##### deberá abonar a la reclamante en su cuenta corriente, además de las cantidades ya devueltas, la cuantía de 546,22€. No procediendo mayor reintegro dado que la reclamante no acredita la cuantificación de su pretensión.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que a día de la fecha ya lo hubiera efectuado.

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

Comunidad de Madrid

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 al principio.