



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02365.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 11 de enero 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA, 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 que, en el transcurso de mayo a julio de 2019, se pasa de figurar 660 m3 de gas "estimados" a 385 m3 en las facturas correspondientes. La diferencia de 660 - 385 = 275 m3 que ya ha sido pagada no es en ningún momento restituida. En este caso, la lectura "estimada" y cobrada es muy distinta a la "real" y no se procede a la devolución del importe que correspondería. Todo esto ha sido reclamado sin solución en numerosas ocasiones desde el 14-nov-20. Solicita se le devuelva el dinero de más que se le ha cobrado o que se le proponga una compensación que sea sometida a su aceptación. Los 275 m3 de exceso corresponderían a unos 150 euros, IVA incluido.

La parte reclamada alega que el contrato de suministro de gas consta activo en ##### desde el 1/7/2009 con una lectura de inicio de 660 m3 reportada por #####. Desde el inicio del contrato el 1/7/2009 hasta el 24/1/2013 emitieron facturas estimadas con un consumo total de 1007 m3. El 14/3/2013 recibimos una **reclamación** del cliente para regularizar el consumo estimado facturado hasta la fecha y aporta una lectura de 283 m3. A raíz de esta **reclamación**, devolvemos al cliente los 1007 m3 estimados facturados generando un abono de 588,17 € que remitimos el 25/3/2013 a la cuenta bancaria ##### \*\*\*\*, informada como medio de pago en esa fecha. No obstante, dado que la lectura aportada por el cliente es inferior a la reportada por la distribuidora, mantenemos la lectura de 660 m3 e informamos al cliente de que dispone de 377 m3 de saldo a su favor. Hasta el 12/9/2017, desde la distribuidora reportan una lectura de 660 m3 y un consumo de 0 m3, pero el 24/10/2017 corrigen las lecturas del periodo del 12/7/2017 al 12/9/2017 informando una lectura inicial de 660 m3 y una lectura final de 349 m3 con un consumo de 0 m3, sin devolver la diferencia de consumo entre ambas lecturas. Del 12/9/2017 al 21/5/2019 la distribuidora reporta 36 m3 de consumo, con lecturas de 349 m3 a 385 m3, sin embargo, en la comercializadora, continuamos facturando con lectura 660 m3 y 0 m3 de consumo hasta el 21/5/2019, debido a una incidencia en el volcado de las lecturas. Una vez solventada, a fin de regularizar la lectura acorde a la reportada por la distribuidora, el 29/7/2019 generamos la factura A##### de importe 10,54 € en la que facturamos desde lectura 371 m3 hasta lectura 385 m3 con 14 m3 de consumo. A partir de este momento, la facturación emitida es acorde a los datos reportados por la distribuidora. El 14/11/2020 el cliente reclama la factura F##### de fecha 24/9/2020 e importe 22,11 € que factura 16 m3 de consumo, desde la lectura de 419 m3 hasta la lectura de 435 m3, ambas estimadas, ya que indica que facilitó lectura.

## Comunidad de Madrid

Real de 417 m3 a la distribuidora y no se ha corregido. Además, reclama que hasta mayo de 2019 se le factura una lectura de 660 m3 y el 21/5/2019 se corrige a 385 m3, pero sin devolverle la diferencia de consumo. Desde ##### remitimos a la distribuidora la **reclamación** del cliente, sin embargo, antes de recibir la resolución a nuestra solicitud, corrigen las lecturas del periodo del 18/7/2019 al 17/9/2020, desde la lectura 387 m3 hasta la lectura de 416 m3 y emiten una nueva factura ATR con lectura real de 419 m3 del 18/11/2020. De acuerdo a estos datos, el 21/11/2020 generaron la factura de abono A##### de importe 12,06 €, que regulariza el consumo facturado desde el 20/3/2020 hasta el 17/9/2020 devolviendo 19 m3 hasta la lectura de 416 m3, y el 22/11/2020 generamos la factura F##### de importe 13,75 €, con 3 m3 de consumo, desde la lectura de 416 m3 hasta la lectura de 419 m3. El abono indicado de 12,06 € se remite el 25/11/20 a la cuenta bancaria informada como forma de pago. Informaron al cliente de la regularización realizada con la lectura de 419 m3 y del abono generado de 12,06 €, pero éste reitera que no se le ha devuelto el consumo facturado hasta 660 m3. El 22/12/2020 contactamos con el cliente y le indicamos que aunque en las facturas anteriores se informaba lectura de 660 m3 no hemos facturado consumo y que hemos corregido las lecturas de acuerdo a las que marca su contador, según los datos facilitados por la distribuidora. El 23/12/2020 sustituimos la factura A##### de 12,06 € a favor de cliente por la factura de abono A##### de importe 12,66 €, regularizando el consumo desde la lectura 387 m3 del 17/7/19 hasta la lectura del 18/11/2020 de 419 m3. Dado que ya se habían abonado 12,06 €, el 4/1/2021 abonamos los 0,60 € restantes en la misma cuenta bancaria. Tras recibir el 11/1/2021 una nueva **reclamación** del cliente en que indica que en mayo de 2013 le informaron de que se congelaría la facturación de consumo hasta llegar a la lectura de 660 m3 y que aún no había llegado a consumirlos, remitimos una nueva consulta a la distribuidora indicando que el cliente tenía una lectura de marca adelantada de 660 m3 y se le ha refacturado sin devolver los m3 facturados de más. El 19/1/2021 la distribuidora resuelve: "Buen día. Informamos que no se verifica marca adelantada, se registra lectura real en el ciclo de Noviembre, de 419m3, aportada por lector". Reiteran la **reclamación** a la distribuidora y el 4/2/2021 la distribuidora resuelve: "En respuesta a su solicitud, indicar consta refacturación informada a fecha 20/11/2020. Facturación correcta". Tras la recepción del presente expediente de arbitraje, hemos verificado que desde ##### facturamos con lectura de 660 m3 desde el inicio del contrato el 1/7/2009 y que hemos devuelto al cliente todo el consumo estimado facturado hasta mayo de 2019. Hemos comprobado que con la emisión de la factura A##### del 29/7/2019 e importe 10,54 € regularizamos la facturación con la lectura real de 385 m3 del 21/5/2019 reportada por la distribuidora, y que las facturas emitidas con posterioridad son acordes a los datos de la distribuidora. Asimismo, han revisado los datos reportados por la distribuidora y, aunque han regularizado la lectura pasando de una lectura de 660 m3 del 12/7/2017 a una lectura de 349 m3 del 12/9/2017, no nos consta que haya devuelto los m3 de diferencia entre ambas. Desde #####, para atender la solicitud del #####y mediar con la distribuidora, vamos a solicitar de nuevo a la distribuidora que procedan a la revisión de las lecturas reportadas para el periodo del 12/7/2017 al 12/9/2017 con lectura inicial de 660 m3 y lectura final de 349 m3 y a la devolución de los 311 m3 de consumo de diferencia entre ambas, a fin de actuar de manera imparcial y ofrecer una solución a nuestro cliente.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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



## Comunidad de Madrid

expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, teniendo como hechos objetivos la última factura aportada por la reclamada, de fecha de emisión 22/03/2021, constando como lectura real de 431 m3, y los 660 m3, pagados por el reclamante como consumo estimado (no real), se acuerda que **la parte reclamada abone a la reclamante la diferencia de 229 m3, por importe de 139,61 euros.**

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 al día de la fecha ya lo hubiere 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 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

# Comunidad de Madrid

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

#####