



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02971.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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: El día 23/01/2021 realiza el cese del suministro de gas al abandonar la vivienda para su venta. Le retiran el contador, carta de confirmación del cese y factura por lectura real la cual abona. El 08/05/2021 recibe comunicación del empresario de una serie de rectificaciones de facturas sin ninguna explicación, las cuales todavía no ha recibido pese a sus reclamaciones a la empresa. Solicita comprobación y motivo de la citada factura, cancelación de facturas de luz desde 29/10/2021 y retirada de sus datos de cualquier fichero de morosidad.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente e indica en resumen que no está conforme con la respuesta emitida por parte de ##### tanto en la parte del gas como en la parte de la luz. En la parte del gas alega que es cierto que las lecturas tiempo atrás fueron estimadas porque dejó de vivir un tiempo en la vivienda, aun así, los últimos meses sí que me hicieron lectura real. Yo no soy responsable de algún fallo en la lectura desde que me di de baja. Recuerda que la baja fue el día 22/01/2020 y la factura llega el día 8/05/2020 ya no soy cliente. Por otro lado, las facturas de luz no corresponden. El 28/10/2020 vendí la vivienda y el día 29/10/2020 los nuevos propietarios se ponen en contacto con la empresa para hacer cambio de titular. Ese mismo día ##### remite al nuevo propietario un correo electrónico donde pone textualmente "hemos recibido tus datos correctamente. En breve efectuaremos el cambio de titular y las facturas ya vendrán a tu nombre". Dos semanas después, mediante llamada telefónica, un hombre que no se quiso identificar, solo me dijo que llamaba de la empresa ##### de manera amenazante para que hiciera el pago de gas. Como le dije que iba a poner **reclamación**, amenazó diciendo que no cambiarían la titularidad de la luz hasta que no se viera resuelto el tema del gas. Recuerdo que eso es una ilegalidad. Sin más,

Comunidad de Madrid

Me gustaría seguir con la **reclamación**, no veo justo que una gran empresa se aproveche de ciudadanos que pagamos siempre y sin problemas.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** y pasan a detallar las propuestas:

1. Facturación de gas: En relación a la facturación de gas, la clienta indica que el 23/1/2020 solicitó el cese del suministro pagando hasta la factura F##### del 7/2/2020 e importe 427,75 €, con una lectura real de 4.852 m3 para el 23/1/2020. Posteriormente, el 8/5/2020, la ##### recibió la factura de ajuste AE ##### de importe 1.378,02 €, que rectifica las siguientes:

- F##### del 2/1/2020 e importe 620,25 €, donde facturamos un consumo de 2.459 m3, desde la lectura de 1.863 m3 para el 6/11/2019 hasta la lectura de 4.322 m3 para el 5/12/2019.

- F##### del 17/1/2020 e importe 66,74 €, donde facturamos un consumo de 0 m3, desde la lectura de 4.322 m3 para el 6/12/2019 hasta la lectura de 4.322 m3 para el 5/1/2020.

- F##### del 7/2/2020 e importe 427,75 €, donde facturamos un consumo de 530 m3, desde la lectura de 4.322 m3 para el 6/1/2020 hasta la lectura de cese de contrato de 4.852 m3 para el 23/1/2020.

La cliente solicita la verificación de la factura de ajuste mencionada. El 2/1/2020 emitimos la factura F##### de importe 620,25 €, donde facturamos un consumo de 2.459 m3, según lo reportado por #####, #####. (en adelante "la distribuidora") en el ATR DOM#####. No obstante, debido a una incidencia en el factor de conversión, facturamos solamente 7.948 kWh, cuando la distribuidora indicaba que a los 2.459 m3 le correspondía un consumo de 26.092 kWh. A fin de solventar la incidencia y facturar lo reportado por la distribuidora, el 8/5/2020 emitimos la factura de ajuste A#####, pasando al cobro los kWh restantes. Las otras dos facturas englobadas en la factura de ajuste A#####, la factura F##### del 17/1/2020 e importe 66,74 € y la factura F##### del 7/2/2020 e importe 427,75 €, no han sido modificadas. Pero cuando emitimos una factura de ajuste, ésta hace referencia a todas las facturas emitidas desde la que modifica, hasta la última factura emitida. Adjuntamos a la presente un cuadro de facturación de gas junto con los atrás reportados por la distribuidora, a fin de que puedan realizar las comprobaciones que consideren oportunas. El 29/1/2021, a raíz de una **reclamación** de la clienta, remitimos consulta a la distribuidora acerca de la acumulación de consumo, dado que las facturas de importe tan elevado fueron consecuencia de que la distribuidora estuvo reportando lecturas estimadas desde el 16/3/2017. El 5/3/2021 recibimos la siguiente respuesta de la distribuidora: "Para el PS E##### a recibimos cese de suministro con fecha 22/01/2020 por vuestra parte, dicha solicitud se realiza el 23/01/2020, dejando así la instalación en seguridad, con retirada del contador finalizando el contrato con vosotros. Con fecha 30/10/2020 recibimos solicitud de alta de una nueva comercializadora a nombre de ##### que se realiza el 13/11/2020 y con fecha 23/11/2020 se realiza una solicitud de cambio de comercializadora. Estos son todos los datos que constan en nuestros sistemas propios y en SCTD." Una vez revisado el expediente y a la vista de la respuesta recibida, desde nuestra compañía proponemos enviar nueva consulta a la distribuidora en relación a la estimación de lecturas.

2. Facturación de electricidad. En relación a la facturación de electricidad, la clienta indica que el 28/10/2020 vendió la vivienda, por lo que solicita la anulación de cualquier factura de luz emitida desde el 29/10/2020. Hemos comprobado que no consta en nuestros sistemas ninguna solicitud de cese de suministro o de cambio de titular, siendo el suministro de luz inactivado el 15/01/2021 por cambio de comercializadora. Por lo tanto, consideramos que la facturación emitida es correcta y no podemos emitir la facturación a nombre de otro titular teniendo en cuenta que el contrato se encuentra inactivo.



Comunidad de Madrid

Por presentado este escrito en tiempo y forma, junto con los documentos que lo acompañan, se admite y, a la vista de su contenido, se incorporan al procedimiento arbitral de consumo y son tenidos en cuenta en el LAUDO que se emita.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral emitió el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD**, teniendo en cuenta las manifestaciones de las partes y la documentación aportada al expediente. Es importante destacar que el Sistema Arbitral de Consumo es un arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, que exige la sumisión voluntaria de las partes al sistema, de conformidad con el artículo 58 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. Sin embargo, en este caso, se ha puesto de manifiesto que la **reclamación** objeto del litigio no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse en uno de los supuestos de exclusión reconocidos en la oferta de adhesión a arbitraje de la empresa ##### En concreto, para este caso, las reclamaciones relacionadas con temas propios de las empresas distribuidoras, como la extensión y concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, fraude en la red (incluyendo equipos de medida) y calidad de suministro (incluyendo la continuidad o interrupción del suministro y daños causados por incidencias en la red). Por lo tanto, el Colegio Arbitral emitió un LAUDO DE **NO ENTRAR A CONOCER**, y por tanto no entró a conocer en el fondo del asunto, poniendo fin a este procedimiento arbitral, al no existir convenio arbitral válido entre las partes por estar excluido el asunto planteado de la adhesión de la empresa al sistema arbitral de consumo.

Se hace constar que queda libre y expedita para ambas partes la vía judicial.

Este LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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