



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08363.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 de junio 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 Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Unión de Organizaciones de Pequeña y Mediana Empresa y Empresarios Autónomos de Madrid, 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 el consumo estimado de gas facturado, que es desorbitado, para un piso en el que vivía una sola persona que pasaba gran parte de la jornada en un Centro de Mayores y periodos hospitalizada, quedando la calefacción apagada. Tras reclamar, cambian el contador porque funcionaba mal. Como consecuencia del conflicto, se dejaron de pagar los recibos y siguen emitiendo facturación por estimación, con la llave cerrada y habiendo fallecido la persona que habitaba la vivienda. Solicita que se facture el consumo real y se desestimen los consumos totalmente anómalos e incompatibles con el uso que se hizo de la vivienda. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La parte reclamante aporta un escrito en el que acepta que el arbitraje, en su caso, sea resuelto en derecho conforme a la Oferta Pública de Adhesión de la empresa al Sistema Arbitral de Consumo.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 30 de septiembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que relata cronológicamente los hechos, y concluye que: "Según la respuesta de la distribuidora, la lectura facturada es correcta, teniendo en cuenta la lectura de retirada del contador tomada el 4/2/2021. El cliente alega que retiraron el contador por una anomalía en el mismo, pero el motivo por el que se retiró el contador fue porque el visor estaba casi opaco, por lo que dicha anomalía no afectaría al consumo facturado. Hemos comprobado que para el periodo desde la anterior lectura real a la retirada del contador, del 10/3/2020 al 4/2/2021, el consumo medio facturado ha sido de 22,34 kWh/día. Para el periodo facturado desde la instalación del nuevo contador al fin del contrato, del 5/2/2021 al 2/8/2021, el consumo medio facturado ha sido de 22,93 kWh/día. Por tanto, el consumo facturado con el contador retirado es coherente con el registrado con el nuevo contador."

Comunidad de Madrid

Teniendo en cuenta la respuesta de la distribuidora y que el consumo facturado es coherente con el histórico del cliente, consideramos que la facturación es correcta. La acumulación de consumo se ha producido porque el contador se encuentra en el interior de la vivienda y la distribuidora no ha podido tomar lectura regularmente. Para evitar la facturación con lecturas estimadas y posibles acumulaciones de consumo, el cliente puede facilitar la lectura de forma mensual a su distribuidora a través de los canales habilitados para ello.

El ##### también se muestra disconforme con el consumo facturado con el nuevo contador: Para el periodo del 5/2/2021 al 2/8/2021, fecha de fin del contrato, hemos facturado 389 m3 (4.082 kWh) reales desde la lectura real del 5/2/2021 de 0 m3 a la lectura real del 2/8/2021 de 389 m3. Este consumo se corresponde con el reportado por la distribuidora, por lo que si el ##### no está conforme con el mismo, deberá aportar una fotografía de la lectura actual de su contador para verificar que el consumo ha sido menor y proceder a su devolución.

La parte reclamante contesta el 13 de octubre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que el problema está relacionado con el gas porque considera que las mediciones no son correctas por los siguientes motivos: en el informe del técnico consta "se atraca la métrica" y se cambió el contador. Adjunta fotografías de las lecturas del contador del 11 de octubre de 2021 y del 6 de septiembre de 2021. La última lectura que manifiestan que fue real no es posible porque no le avisaron y la casa estaba deshabitada desde enero de 2021, habitando una familia desde el 1 de octubre, lo que demuestra la poca veracidad de los hechos. Además reclama las cantidades facturadas por el servicio ##### Básico, contrato ##### tanto bimensualmente como anualmente.

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 aporta escrito de fecha 2 de junio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que aporta el relato cronológico de los hechos y de la facturación. Concluye que teniendo en cuenta la respuesta de la distribuidora y que el consumo facturado es coherente con el histórico del cliente, la facturación es correcta, y el reclamante tiene pendiente de pago la cantidad de 1.322,39 € que corresponde a las facturas que detalla en el escrito.

La parte reclamante aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada reiterando los hechos, que las facturas eran desorbitadas para una vivienda en la que vive una única persona, que la mayor parte del día lo pasaba en un Centro de Mayores, y varios periodos hospitalizada en los que se aseguró que la calefacción estaba apagada. Manifiesta que algunos dígitos del contador no se movían o daban saltos y por tanto las lecturas no eran válidas y se procedió al cambio del contador. Propone como solución al conflicto el pago voluntario y de buena fe del 50% de la cantidad reclamada por la empresa (1.193,53 €), 596,76 €, y que se le retire de la lista de morosos.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 23 de junio de 2021, reiterando sus alegaciones y que el contador fue retirado porque el visor estaba casi opaco, por lo que dicha anomalía no afectaría al consumo facturado. Reitera la cantidad pendiente de pago y manifiesta que el reclamante ha sido excluido de los ficheros de solvencia negativa.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda:



Comunidad de Madrid

NO ENTRAR A CONOCER de la **reclamación** sobre la facturación emitida desde el 2 de enero de 2020 hasta el 4 de febrero de 2021, fecha en la que se cambia el contador, al considerar que la **reclamación** se basa en el error de funcionamiento del contador, argumentando la parte reclamante que en el informe de sustitución del contador reclamado el técnico reflejó "se atraca la métrica", que algunos dígitos no se movían o daban saltos, y por este motivo solicita la rectificación de la facturación.

En su oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, la empresa reclamada manifiesta en la condición tercera, punto 2.a) que quedan expresamente excluidas de esta adhesión, las reclamaciones relacionadas con temas propios de las empresas distribuidoras: 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).

La **reclamación** versa sobre el funcionamiento del contador, la inspección del mismo, y las lecturas, que son materias atribuidas a la empresa distribuidora, en este caso #####. El técnico que trabaja por cuenta de la empresa distribuidora, inspeccionó el contador, lo retiró, realizó la lectura real en ese momento, e instaló un nuevo contador, por lo que el objeto del arbitraje no está incluido en la oferta de adhesión de la empresa comercializadora reclamada, #####, al Sistema Arbitral de Consumo, y desconociendo este órgano arbitral qué actuaciones de verificación realizó la empresa distribuidora en relación con la expresión "se atraca la métrica" y las consecuencias sobre el consumo registrado, así como los protocolos de actuación de la empresa distribuidora en relación con los contadores retirados con anomalías.

NO ENTRAR A CONOCER' de acuerdo con el artículo 48.3.a) del Real Decreto 231/2009, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, de la **reclamación** en relación con la facturación comprendida entre el 4 de febrero de 2021 (fecha en la que se cambia el contador) y el 2 de agosto de 2021, fecha en la que se inactiva el contrato a petición de la distribuidora por cambio de comercializadora, habiendo rectificado la empresa reclamada el consumo facturado, y medido por el nuevo contador, de 389 m3 a 213 m3, y no haber aportado la parte reclamante que hubiera facilitado la lectura unos días antes del cambio de comercializador, ni ha aportado la primera factura emitida por la nueva comercializadora desconociendo si se ha regularizado y desde cuántos kWh empiezan a facturar, que se consideran elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto.

ESTIMAR PARCIALMENTE la **reclamación** sobre la facturación del servicio ##### básico, debiendo anular la empresa reclamada las cuotas y cargos facturados por el mencionado servicio desde la fecha de desactivación del suministro de gas, al no haber justificado la empresa reclamada su facturación. Se considera correcto el importe mensual facturado de las cuotas aplazadas hasta la fecha de desactivación del suministro, conforme con las facturas F##### y F##### aportadas por el reclamante.

Queda expedita la vía judicial.

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.

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

Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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.