



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09710.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 30 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Se inició la Audiencia, comparecidas las partes por escrito, con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: disconformidad con la factura por importe de 698,17 euros, del periodo comprendido entre el 12 de diciembre de 2016 al 4 de diciembre de 2017. Esta factura sale de las lecturas estimadas de 2016 y 2017. Solicita regularizar la facturación de gas con las lecturas que envió a través de la aplicación YoLeoGas. Disconformidad con la deuda reclamada de 698,17 €. Eliminar los intereses de demora cobrados.

La parte reclamada alega que esta empresa declina el arbitraje propuesto al estar excluida la **reclamación** del ámbito objetivo de la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, admitida mediante Resolución de 9/12/2020 del Presidente de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, por cuanto, acorde a lo establecido en el punto 2 de la tercera condición de la Resolución de 9/12/2020 de Admisión de Oferta Pública de Adhesión Limitada al Sistema Arbitral de Consumo, quedan expresamente excluidas de arbitraje 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). Pues bien, la **reclamación** versa sobre la solicitud del cliente de regularizar la facturación de gas de su domicilio con las lecturas remitidas a través de la aplicación YoLeoGas. Alega que facilitó a la distribuidora la lectura de 814 m³ el 28/11/2016 y de 1.598 m³ el 3/4/2017, pero no se han tenido en cuenta. Hemos comprobado que, en todo momento, desde la comercializadora, facturamos las lecturas y consumos reportados por #####. (en adelante "la distribuidora") que, tal y como informa el cliente, fueron enviadas por él a la distribuidora. Por tanto, concurre causa de declinación del arbitraje. Que han comprobado que el ##### tiene contratado desde el 10/1/2012 un "Plan de cuotas fijas" tanto para el suministro de gas como electricidad, el cual consiste en facturar los primeros once meses una cuota fija por "Consumo", "Término fijo de gas y potencia", además del "Alquiler de contador" y de los correspondientes impuestos. En el duodécimo mes, emitimos la factura de regularización con la diferencia entre el importe pagado por el cliente y el coste total del consumo anual que haya efectuado. En la factura de regularización F##### e importe 593,10 €, pasamos al cobro un consumo de 1.555 m³, desde la lectura estimada de 115 m³ hasta la lectura estimada de 1.670 m³, de acuerdo a los datos reportados por la distribuidora de gas para el periodo del 12/12/2016 al 4/12/2017.

Comunidad de Madrid

1.443 kWh, desde la lectura real de 1.906 kWh hasta la lectura real de 3.349 kWh para el período del 4/12/2016 al 4/12/2017, de acuerdo a los datos reportados por #####. El 10/1/2018, el #####contactó con el Servicio de atención al cliente, reclamando los consumos pasados al cobro en la factura F#####, indicando que cada mes había estado informando las lecturas mediante la aplicación YoLeoGas a la distribuidora. El mismo día, contactamos con el cliente para que nos facilitara la lectura del contador y nos indicó que la lectura era de 1.904 m³, correlativa a la facturada. El 12/1/2018 contactamos telefónicamente con el cliente para informarle de que habíamos regularizado el plan de cuotas fijas 2016/2017, desde la lectura estimada de 115 m³ hasta la lectura de 1.670 m³, por lo que consideramos que la factura es correcta y que la lectura de 1.904 m³ se tendrá en cuenta para el plan de cuotas fijas 2017/2018. El 11/1/2018, atendiendo a la solicitud realizada por el cliente, aumentamos el importe del plan de cuotas fijas para el 2017/2018 a 100 €. El 15/1/2018, el cliente reclama que envió fotografías del contador a la distribuidora en fecha 28/11/2016 de 814 m³ y 3/4/2017 de 1.598 m³, pero que estas no se han tenido en cuenta y no está de acuerdo con los 1.555 m³ pasados al cobro en la factura F#####. Tras comprobar que para el período del 12/12/2016 al 4/12/2017, la distribuidora de gas nos había reportado un consumo total de 1.536 m³, desde la lectura de 115 m³ hasta 1.670 m³ aunque la diferencia eran los 1.555 m³ facturados, el 16/1/2018 generamos la factura de abono A##### de importe 17,61 €. Dicho abono lo aplicaron al pago de la factura reclamada pendiente de pago 575,49 euros. El 26/4/2018, el cliente contactó con el Servicio de atención al cliente, manifestando su disconformidad con resolución de la **reclamación R2-#### 4517** e interpuesta el 15/1/2018, que nadie le ha comunicado la información al respecto, por lo que reitera que se ajuste la factura ##### para que pueda proceder al pago de la misma. Asimismo, indica que no coincide el importe reclamado con el importe de la factura. Al día siguiente, contactamos con el #####para informarle que la factura de regularización es correcta, debido a que había consumido más de lo que ha estado pagando durante la vigencia 2016/2017. El 19/6/2018, reclama de nuevo su disconformidad con la factura de regularización, reiterándonos en la resolución dada anteriormente. El 18/7/2018, el cliente acude a una oficina de atención presencial, reclamando de nuevo por la factura de regularización y aportó la fotografía del contador de noviembre de 2016 (814 m³) e indica que nadie se había puesto en contacto para informarle de la resolución. Solicita la revisión toda la facturación y que nos pongamos en contacto para informarle de la resolución. Desde la oficina de atención presencial, informaron al cliente que no correspondía realizar ninguna rectificación al respecto, debido a que hemos facturado de acuerdo a los datos reportados por la distribuidora de gas. El mismo día 18/7/2018, recibimos expediente nº ##### de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Madrid, en el que el #####reclamaba su disconformidad con la factura de regularización, alegando que había aportado lecturas a la distribuidora y que no se han tenido en cuenta. El 23/7/2018, solicitamos a la distribuidora la revisión de los consumos aportados para el periodo de diciembre de 2016 a diciembre de 2017, aportándoles la fotografía del contador de 814 m³ para que refacturara desde dicha lectura. Desde la distribuidora nos facilitaron la siguiente información: "Última Lectura real facturada en sistema a fecha 06/08/2018 con 2446 m3. Si no fuese correcta es necesario que cliente envíe fotografía del contador a ##### o concertar revisión del contador mediante SCTD si el consumo no es coherente pese a las lecturas. Observamos que las lecturas de periodos reclamados también son reales." Teniendo en cuenta que no estaban respondiendo a nuestra consulta, el 29/8/2018 reiteramos nuestra solicitud, para que refacturara desde la lectura aportada por el #####. Desde la distribuidora nos facilitaron la siguiente información: "Comprobamos en sistema que ya se ha realizado la regularización de consumo por acumulación (un año -contador en vivienda). Observamos que la diferencia entre lecturas (en FEBRERO de mayo 2017) debería ser 1340 m3 y únicamente se ha facturado 1321 m3. Por lo que no procede refacturar". El 20/9/2018 enviamos carta respuesta al organismo, informando de las respuestas recibidas por parte de la distribuidora. El 27/8/2021, recibimos expediente ##### de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Madrid, en el que el #####reclama, error en la lectura pasada al cobro en la factura F##### del 9/1/2018 e importe 593,10 €, paralización de orden de corte de suministro, la deuda reclamada de 698,17€.



Comunidad de Madrid

No coincide con el importe de la factura reclamada. El 1/9/2021 enviamos carta respuesta al organismo, informando en qué consiste el plan de cuotas fijas, que el consumo facturado en la factura reclamada es correcto, al facturar desde la lectura de 115 m³ hasta la lectura de 1.670 m³ y detallamos los consumos pasados al cobro en las anteriores regularizaciones. Asimismo, informamos que el importe de la factura reclamada F##### es de 593,10 €, pero que le reclamamos un importe 698,17 € por los intereses de demora acumulados. Teniendo en cuenta la respuesta de la distribuidora y que la regularización es de un año, consideramos la facturación emitida como correcta y les aportamos un cuadro de lecturas recibidas por parte de la distribuidora desde el 10/12/2015 hasta el 4/2/2020 para que realicen las comprobaciones oportunas. En base a lo expuesto, consideramos que la comercializadora ha actuado conforme a las competencias establecidas, intercediendo por el cliente ante la distribuidora y velando por sus intereses. Les aportamos un cuadro de lecturas recibidas por parte de la distribuidora desde el 10/12/2015 hasta el 4/2/2020 para que realicen las comprobaciones oportunas.

En cuanto a la disconformidad con la deuda reclamada de 698,17 €, han confirmado que no habíamos presentado al cobro la factura reclamada y que el 10/1/2018 habíamos emitido la factura F##### e importe 122,68 €, correspondiente a la primera cuota de la vigencia 2017/2018. Por lo que, el 13/3/2018 cargamos en la cuenta bancaria del ##### un importe de 698,17 €, correspondiente a los 575,49 € del resto de la factura F##### y los 122,68 € de la factura F#####. Por este motivo, la deuda reclamada es de 698,17 €. Que no están cobrando ningún interés de demora. La deuda reclamada corresponde a los 575,49 € del resto de la factura F##### y los 122,68 € de la factura F#####.

La parte reclamante manifiesta que quiere denunciar el acoso que está sufriendo por la comercializadora #####. En 2021 se abrió el expediente 21-ARBC-#####.3/2021 por un error de facturación. Dicho trámite se trasladó a arbitraje, quienes todavía no se han pronunciado. #####, aun siendo conscientes de que el procedimiento todavía está en arbitraje y pendiente por resolver, ha estado acosándolo y amenazándolo con el corte de suministro e incluir su nombre en los ficheros públicos de impago #####.

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.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto, al ser el único punto de disconformidad en las facturas las lecturas del consumo, de conformidad con la Oferta pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo suscrita por la empresa reclamada, excluyendo las actuaciones de la distribuidora (lectura, entre otras), impide a este Colegio conocer de las lecturas ni de las facturas derivadas de las mismas.

Procediendo el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

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.

Comunidad de Madrid

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.