



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10164.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 12 de septiembre 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 CONSUMIDORES EUROPEOS , 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con la facturación emitida por la empresa #####. Se solicita que se rectifique el importe de la facturación considerada errónea y que se realice el cargo correspondiente una vez corregida la factura. Asimismo, solicita una indemnización por daños y perjuicios por valor de 3000 euros.

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 comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente; justifica la indemnización que solicita por importe de 3000 euros, argumentando que ha tenido que llevar a cabo diferentes acciones para que la empresa reclamada solventase los errores cometidos:

1. Llamada telefónica realizada desde el teléfono ##### al teléfono de ##### el 24/09/2021 a las 13:34 horas.
2. Correo electrónico a ##### el 24/09/2021.
3. ##### electrónicos a ##### el 24/09/2021, el 10/10/2021 y el 13/10/2021.

Comunidad de Madrid

y el 14/10/2021.

4. Solicitud de mediación y arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid

5. Presentación de diversas alegaciones ante dicha Junta para impulsar el expediente.

Estas acciones le han costado tiempo a la reclamante y el proceso, así como el hecho de ver sus datos personales cedidos a un fichero de solvencia patrimonial negativa, le han supuesto una presión psicológica innecesaria.

Por otro lado, la reclamante indica que en la llamada que realizó a ##### el pasado 23.09.2021 a las 13:34, el operador que le atendió le indicó que en la base de datos la última lectura que aparecía era estimada. Igualmente le asesoró que la forma más rápida de solucionar la diferencia era enviarles la fotografía del contador por correo electrónico a ##### y devolver el recibo al banco, para que ##### subsanase la factura y procediese al cargo correcto. Hecho que, a su parecer, supone mala praxis por parte de dicha compañía.

La reclamante insiste en que se inicia el presente procedimiento como consecuencia de la reiterada solicitud por su parte a ##### de que tomara las medidas oportunas para rectificar la factura F##### de fecha 14.09.2021 por un importe de 76,57 euros en referencia al punto de suministro de la #####, 3 Interior, 2º Izquierda A, sito en Madrid. La compañía, pese a que rectifica el importe de la factura F##### con la factura R##### por importe de 65,93 euros, genera una nueva factura F##### por un importe de 51,69 euros con el servicio cobrado en la factura R#####, es decir, la mercantil reclamada duplica la parte correspondiente de los gastos de gestión Inspección Periódica IRI. Por lo que la reclamante solicita la anulación del importe de 51,69 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y expone que se ha comprobado que en la factura F##### del 14/9/2021 por un importe de 76,57 euros, se ha cobrado un consumo de 19 m³, desde la lectura real de 3.554 m³ hasta la lectura real de 3.573 m³, de acuerdo a los ATR's ##### y ##### recibidos por parte de #####. para el período del 5/7/2021 al 5/9/2021.

Por este motivo, el 23/9/2021, la #####interpuso **reclamación** a través del Portal GNS, reclamando la disconformidad con la lectura incluida en la factura F#####, indicando que dicha lectura es falsa y que no han podido realizar la lectura porque no había nadie en el domicilio. La lectura es bastante inferior. El 24/9/2021, se envió un correo electrónico a #####, en el que se informaba a la reclamante de que la factura a la que hacía referencia F##### correspondía a una lectura real facilitada por la distribuidora ##### a fecha 5/9/2021 de 3.573 m³ y que en el caso que esa lectura no correspondiera con lo que marca el contador.



Comunidad de Madrid

Podía mandar foto de contador a través de la App YoLeoGas, ##### o por correo electrónico a #####.

Posteriormente, se comprueba que la ##### aporta el correo electrónico enviado a la distribuidora el 24/9/2021 con la fotografía del contador en el que se refleja la lectura de 3.557 m³. No obstante, la distribuidora no realiza ninguna rectificación al respecto. Por lo tanto, se solicita desde la comercializadora que rectifique la lectura reportada para el 5/9/2021 con dicha lectura.

Se indica igualmente que la compañía está dispuesta a asumir los daños y perjuicios que se justifiquen documentalmente. No obstante, la ##### no aporta ningún documento que justifique el importe de 3000 euros solicitado.

Más adelante, desde la distribuidora se indica que se procede a modificar las lecturas del periodo del 05/07/2021 al 05/09/2021 a 3.557 m³, de acuerdo a la fotografía aportada por la reclamante. Desde la comercializadora, el 24 de noviembre de 2021 se anula la factura reclamada F##### con un importe de 76,57 euros y en su lugar se genera la factura R##### con un importe de 65,93 euros. Por lo tanto, la deuda reclamada de 76,57 euros ha quedado anulada. Se informa igualmente de que se procede a paralizar las acciones de recobro a la #####, teniendo en cuenta que en ese momento no tenía ninguna deuda con la compañía.

Finalmente, se procedió a anular la factura F##### de importe 51,69 euros, una factura emitida por error en el desarrollo del presente procedimiento arbitral. Por lo tanto, a día de hoy no consta ningún importe pendiente de pago asociado al nombre de la #####. La mercantil reclamada concluye que se han adoptado las medidas oportunas para que situaciones como la que se describen en este expediente no vuelvan a repetirse. Sin embargo, no contemplan indemnización al respecto.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO ESTIMATORIO PARCIAL**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral recoge en el presente Laudo que la pretensión de la reclamante relacionada con la rectificación de la factura F##### de importe **76,57 euros** ha sido atendida por la mercantil reclamada considerando los argumentos de aquélla; igualmente, ##### ha procedido a anular la factura F##### de importe **51,69 euros**, quedando la reclamante al **corriente de pagos con la empresa reclamada**. Este Colegio estima sendas pretensiones sobre la base de las alegaciones contenidas en el expediente.

NO ENTRANDO A CONOCER' de la indemnización solicitada por importe de 3000 euros debido a las molestias ocasionadas, dado que las indemnizaciones por daños y perjuicios constituyen una de las limitaciones recogidas en el ámbito objetivo de la Oferta Pública de Adhesión de comercializadores del Grupo ##### al Sistema Arbitral de Consumo. Quedando expediente a este respecto la vía

Comunidad de Madrid

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 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.