



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08816.5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 25 de abril de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], 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.

[REDACTED], 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 el caos en la facturación desde que el 29 de abril de 2021 dejaron de emitir facturas y las lecturas del contador o no se hicieron en tiempo y forma, o se han hecho de forma inadecuada. Reclama por exceso de kWh y por duplicidad de periodos, y le contestan que se debe a una incidencia en el contador y que contacte con la empresa distribuidora, y ésta le remite de nuevo a la comercializadora. Tiene serias dudas sobre esa supuesta avería, y considera que si se hubiera producido no es su responsabilidad, y se debería tomar como base lo consumido en el mismo periodo del año anterior. Además, estuvieron todo el mes de mayo, julio y parte de agosto de 2021 fuera del domicilio, debido a la grave enfermedad de un familiar.

Solicita que sea desglosado mes a mes el consumo de kilovatios del periodo del 31 de mayo de 2019 al 19 de diciembre de 2021, puesto que estima que las lecturas no se realizaron de forma rigurosa, y la anulación de la factura por importe de 162,05 € por duplicidad del periodo facturado, y que le devuelvan el importe cobrado.

La **empresa reclamada** aporta escritos de alegaciones de fecha 20 de septiembre y 30 de noviembre de 2022, en los que relata cronológicamente los hechos, formula alegaciones, y aclara las rectificaciones de las facturas y estado de las cuentas.

La **parte reclamante** contesta por escrito que con la anulación de la factura de 275,70 € ya no procede reclamar la anulación de la factura [REDACTED] por duplicidad de periodos. Que con las facturas emitidas por la empresa con fecha posterior a la solicitud de arbitraje están reconociendo los errores cometidos, pero no completan el periodo comprendido entre el 28 de agosto de 2021 y el 19 de diciembre de 2021. Desea conocer sus consumos de forma real para pagar solamente lo realmente consumido. Si el contador se reparó el 24 de agosto de 2021 no entiende porque no pueden emitir la factura del periodo del 24 de agosto al 28 de septiembre de 2021. Manifiesta su disconformidad con el plan de pagos realizado por la empresa sin consultarle, y discrepa con la forma de actuar de la distribuidora encargada del mantenimiento y lecturas del contador, llegando a la conclusión de que su forma de trabajo no es muy adecuada en lo que respecta a su contador. Solicita conocer los consumos reales de electricidad desde el 1 de junio de 2021 al 28 de septiembre de 2021 y que sean emitidas facturas de forma individualizada, y el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

desglose de la factura por importe de 162,05 € correspondiente al periodo del 1 de junio de 2021 al 24 de agosto de 2021.

Renuncia a pedir la anulación de la factura por importe de 162,05 €, y solicita conocer los consumos reales desde el 1 de junio de 2021 al 28 de septiembre de 2021, y que sean emitidas facturas de forma individualizada, y el desglose de la factura de importe 162,05 €.

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** aporta escrito manifestando que habiendo recibido el escrito de la empresa de 21 de marzo, entiende que sus pretensiones han sido estimadas parcialmente por la empresa, y concreta su pretensión manifestando que solicita que la factura por importe de 162,05 € cargada en su cuenta sea modificada y emitida nuevamente por importe de 00,05 €, ingresando el saldo resultante en la misma cuenta en la que fue cargada, por considerar que le asiste el derecho de conocer el consumo real de electricidad de su domicilio (debidamente desglosado), ya que las lecturas, se han hecho de forma poco rigurosa según se puede ver en el expediente, quedando de esta forma finiquitada toda relación con la empresa comercializadora reclamada.

La **parte reclamada** aporta escritos de fecha 21 de marzo y 13 de abril de 2023, de los que se dio traslado a la parte reclamante,

*"Esta empresa declinó el **Punto 1** del 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 las siguientes razones:*

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).

*Tal como les informamos en las alegaciones presentadas por la compañía en respuesta de las solicitudes indicadas, y remitidas a su organismo el 20 de septiembre y el 30 de noviembre de 2022 y el 21 de marzo de 2023, la factura complementaria [REDACTED] de importe 162,05 €, se emite con acuerdo a los datos de consumo reportados por [REDACTED], [REDACTED] (en adelante "**la distribuidora**") en la factura ATR complementaria [REDACTED], derivada del informe de anomalía con número de expediente [REDACTED], en el que determina un período de irregularidad aplicable de 84 días (entre 1/6/2021 y 24/8/2021), y determina que la energía total consumida durante dicho periodo, es de 924 kWh, desglosado en 221 kWh Punta, 221 kWh Llano y 482 kWh Valle.*

*Con respecto al **Punto 2** de la reclamación, la empresa aceptó el arbitraje propuesto al existir 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, que coincide con el ámbito territorial, subjetivo y objetivo del arbitraje propuesto.*

La clienta solicita conocer los consumos reales de electricidad del periodo del 1 de junio al 28 de septiembre de 2021 y que sean emitidas facturas de forma individualizada para saber los importes reales a pagar.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

En la factura [REDACTED] de importe 275,70 €, emitida por [REDACTED] el 27 de febrero de 2022, se facturaba la totalidad del consumo reportado por la distribuidora para el periodo del 1 de junio al 19 de diciembre de 2021, de 149 kWh Punta, 159 kWh Llano y 384 kWh Valle.

Tal como informamos en las alegaciones remitidas como respuesta de las solicitudes indicadas anteriormente, desde [REDACTED] anulamos dicha factura a fin de generar nuevas facturas con el desglose del consumo correspondiente según los periodos y los consumos reportados por la distribuidora.

Debido a la antigüedad de los periodos comprendidos entre el 31 de mayo y el 24 de agosto de 2021, desde la comercializadora, no generamos ninguna factura para dichos periodos. No obstante, para su conocimiento, les informamos de los consumos reportados por la distribuidora:

- Para el periodo del 1 de junio al 24 de agosto de 2021: 221 kWh Punta, 221 kWh Llano y 482 kWh Valle.
- Para el periodo del 24 de agosto al 28 de septiembre de 2021: 50 kWh Punta, 61 kWh Llano y 117 kWh Valle.

Para los periodos posteriores, comprendidos entre el 28 de septiembre y el 19 de diciembre de 2021, emitimos las siguientes facturas rectificativas:

- [REDACTED] de importe 49,61 €, del periodo del 28 de septiembre al 28 de octubre de 2021, con un consumo de 31 kWh Punta, 29 kWh Llano y 65 kWh Valle.
- [REDACTED] de importe 64,81 €, del periodo del 28 de octubre al 28 de noviembre de 2021, con un consumo de 41 kWh Punta, 38 kWh Llano y 118 kWh Valle.
- [REDACTED] de importe 59,69 €, del periodo del 28 de noviembre al 19 de diciembre de 2021, con un consumo de 27 kWh Punta, 31 kWh Llano y 84 kWh Valle.

Para el pago aplazado para la factura [REDACTED] de importe 275,70 €, y otras facturas posteriores pendientes de pago ([REDACTED] de importe 85,23 € y [REDACTED] de importe de 78,12 €), la Sra. [REDACTED] tenía vigente un fraccionamiento por un importe total de 439,05 €, del que constaba pagado un importe total de 292,72 €.

A raíz de la refacturación realizada, anulamos dicho fraccionamiento y utilizamos el importe ya pagado de 292,72 € para el pago de las tres nuevas facturas generadas acorde a la solicitud de la clienta, por un importe total de 174,11 €. El resto se aplica al pago de los importes pendientes de las facturas [REDACTED] de 85,23 € y [REDACTED] de 78,12 €, quedando un importe de 44,74 € pendiente de pago.

Generamos un abono de 1,21 € por el interés legal de la diferencia entre el importe de 275,70 € de la factura anulada y el importe total de 174,11 € de las nuevas facturas emitidas para el mismo periodo, así como un abono de 30,05 €, en concepto de calidad de servicio, por las molestias ocasionadas por el retraso en la emisión de las facturas, que remitimos el 21 de septiembre de 2022, mediante transferencia, a la cuenta bancaria [REDACTED] informada como medio de pago.

Desde la fase de mediación a la convocatoria de arbitraje no ha habido modificaciones ni gestiones nuevas respecto al objeto de reclamación por lo que esta compañía se reitera en las alegaciones remitidas a su organismo los pasados 20 de septiembre y el 30 de noviembre de 2022 y el 21 de marzo de 2023."

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto puesto que la reclamante cuestiona la veracidad de las actuaciones de inspección y revisión del contador, y las lecturas, que son competencias de la empresa distribuidora, estando en consecuencia la reclamación excluida de la oferta pública de adhesión de la empresa comercializadora reclamada al Sistema Arbitral de Consumo.

Asimismo, la rectificación de la factura complementaria [REDACTED] de importe 162,05 €, se ha realizado conforme con las Resoluciones de 14 de mayo de 2009 y 24 de mayo de 2011 de la Dirección General de Política Energética, y con el Procedimiento de Operación 10.5 de Red Eléctrica Española, por lo que no es material de libre disposición entre las partes.

Queda expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 25 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]