



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09025.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de mayo 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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: Disconformidad con las lecturas y consumos de la facturación correspondiente al periodo del 25/1/2022 al 26/4/2022 del suministro de gas situado en la calle [REDACTED], Indemnización por los daños y perjuicios ocasionados por la pésima atención recibida por el servicio de atención al cliente de la empresa reclamada.

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 mediante escrito y se reitera en su reclamación, que ya constan en el expediente y añade que le han facturado erróneamente desde el 25-01-2022 hasta el 26-04-2022 y tienen que recalcular todas las facturas siguientes a la que correctamente cobraron de importe 484,97 euros factura que adjunta. Tras numerosas reclamaciones por teléfono y mail y al hacer caso omiso a todas ellas incluido un requerimiento por burofax que adjunta.

Solicita mediación para que se atiendan sus peticiones y se facture correctamente, pero también para que medien solicitando daños y perjuicios por todo el trato recibido que ha sido totalmente estresante y le ha causado ansiedad e impotencia. Indica que Están todas las conversaciones grabadas en los servicios de atención al cliente de esta compañía y también de [REDACTED], que al final es del mismo grupo. Pueden comprobar que tras la factura correcta que les indico y con una lectura real facilitada por mí de 18.426 metros cúbicos, es totalmente incoherente e ilógico que después facturen con menores consumos de metros cúbicos. siempre ha seguido consumiendo más como es lógico.

La parte reclamada comparece por escrito y sobre esta reclamación alega, en resumen, que en fecha 6/1/2022 [REDACTED] recibió por parte de [REDACTED], (en adelante "la distribuidora"), la factura [REDACTED] en la que para el periodo del 20/10/2021 al

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

21/12/2021 reportan un consumo de 231 m³, equivalente a 2.441 kWh, desde la lectura estimada anterior 17.402 m³ hasta la lectura estimada de 17.633 m³. y Acorde a los datos reportados por la distribuidora emitimos la factura [REDACTED] del 6/1/2022 e importe 155,47 €.

El 1/12/2022, reciben de la distribuidora la factura ATR rectificativa [REDACTED] en la que para el periodo del 21/12/2021 al 23/2/2022 reportan un consumo de 767 m³, equivalente a 8.078 kWh, desde la lectura estimada anterior 17.633 m³ hasta la lectura aportada por cliente de 18.400 m³. No obstante, no emitimos la factura correspondiente a esta rectificación, ya que resultaría un importe desfavorable para el cliente.

29/04/2022 reciben de la distribuidora la factura [REDACTED] en la que para el periodo del 23/2/2022 al 26/4/2022 reportaban un consumo real de 1 m³ equivalente a 11 kWh, desde la lectura anterior 18.400 m³ hasta la lectura real 18.401 m³. Acorde a los datos reportados por la distribuidora emitimos la factura [REDACTED] del 17/1/2023 e importe 27,35 €.

Desde la comercializadora, se han realizado las gestiones correspondientes con la distribuidora con el objetivo de mediar entre esta última y la cliente como exponemos a continuación. Ante la disconformidad expresada por el cliente con las lecturas y consumos de dichas facturas, el 9/8/2022 envían consulta a la distribuidora mediante la solicitud [REDACTED]: "Solicitando la revisión de los ATR's desde el [REDACTED] hasta el [REDACTED] ya que se facturan lecturas más bajas de las reales. Cliente aportó el 24/01/2022 lectura real de 18.426 m³ y el 01/04/2022 facilita lectura real de 19.500 m³. La lectura de baja del 26/04/2022 debe ser de 19.500 m³."

El 13/8/2022 reciben la respuesta de la distribuidora :

"Se informa que la lectura por cambio de comercializadora (switching del 26/04/2022) siempre se realiza fuera de ciclo y estimada de acuerdo con el consumo histórico. Además, la petición fue solicitada cuanto antes y no se adjuntó fotografía del contador. También pueden enviar una fotografía del contador, en dicha fecha, donde se aprecie, con claridad, la lectura y número de serie, a través de [REDACTED], y así regularizar los consumos si es el caso."

En base a lo indicado, consideramos que la facturación emitida es correcta, teniendo en cuenta que las lecturas y el consumo facturado coincide con el reportado por la distribuidora, por lo que le corresponde el pago de la factura debaja emitida para el periodo del 23/2/2022 al 26/4/2022 de importe 27,35 €.

CONSIDERACIONES:

I

El organo arbitral considerando que según el art. artículo 40 de la Ley del Sector eléctrico (ley 24/2013), entre las obligaciones y derechos de las empresas distribuidoras que son los distribuidores como gestores de la red de distribución en las que operan, y tendrán las siguientes funciones en el ámbito de las redes que gestionen están en concreto :--//:: "f) Proceder a la medición y lectura de la energía que circule por sus puntos frontera en la forma que reglamentariamente se determine.

g) Facilitar los datos de consumo a los sujetos en los términos que reglamentariamente se establezcan.

l) Aplicar las medidas adecuadas de protección del consumidor de acuerdo con lo establecido reglamentariamente...//.."



Comunidad de Madrid

II

Que entre esas medidas de protección del consumidor, se establecen los derechos del consumidor eléctrico, en el art. 44 de la citada Ley del Sector Eléctrico, en la entre los: *Derechos y obligaciones de los consumidores en relación con el suministro.*

“1. Los consumidores tendrán los siguientes derechos, y los que reglamentariamente se determinen, en relación al suministro”: “n) Estar informados del consumo real de electricidad y de los costes correspondientes de acuerdo a lo que reglamentariamente se establezca.

III

Que la empresa comercializadora reclamada, en su adhesión al sistema arbitral de consumo en particular EXCLUYE de su adhesión, entre otros, en su apartado 2ª, las reclamaciones relacionadas con temas propios de las empresas distribuidoras, entre ellas la medida y lectura de contadores y en su apartado 2e, las reclamaciones en que se soliciten daños y perjuicio.,

IV

Se aprecia también la buena disposición de la comercializadora para mediar en esta situación y espera que siga insistiendo en estas indicaciones frente a la distribuidora, pero no tiene posibilidad de realizar de decidir sobre la lectura de los contadores, ni en todo caso, tampoco este Colegio arbitral tiene competencia para obligar directamente a la distribuidora a que realice una determinada actuación, o desplegar una determinada actividad, porque la distribuidora no está sometida a arbitraje.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: No entrar a conocer en el fondo del asunto, poniendo fin a este procedimiento arbitral, ya que al faltar un requisito fundamental cual es la existencia de un convenio arbitral válido, no hay posibilidad de continuar estas actuaciones. Se hace constar que queda libre y expedita la vía judicial este Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD

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.

Madrid, 08 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL