



Comunidad de Madrid

15e mas, llegando a ser de 217 euros mensuales. este recibo lo devuelvo por entender que no tengo por que pagarlo. Anteriormente a esto, el 20/12 de 2021 me cambian el contador de gas por estar con fuga, sin aviso y llevándoselo sin mi consentimiento (era de mi propiedad). el 24/05 me pasan un recibo de 776,72e alegando que desde octubre a diciembre he consumido 15000kw de gas, (consumo que tengo aproximadamente en dos años) llamo a [REDACTED] y les digo que eso es imposible y que devuelvo ese recibo. que me manden pruebas de ese consumo. no lo hacen. Y por último me acaban de pasar el último recibo en el cual me cargan 46e de un servicio de [REDACTED] el cual yo no he contratado..., ”.

Resumen su petición inicial en los tres puntos siguientes :

1. Que le demuestre ese consumo extra
2. Devolución de su contador
3. Devolución de lo cobrado de mas y la anulación de los recibos no pagados

Posteriormente presente escrito en el que realiza las siguientes alegaciones:

“.. referente a la documentación aportada por [REDACTED] a la supuesta manipulación del contador, no demuestra en ningún caso, el mal funcionamiento de dicho contador, solo la falta de un precinto que podían haber quitado ellos en ese momento u otra persona de mantenimiento de manera fortuita. La lectura de contadores se hace mensualmente y si llevara tanto tiempo roto como dicen la persona que viene a hacer la lectura lo hubiera visto. no tiene ningún sentido que yo manipulara el contador ya que tenía con ellos contratada la tarifa plana desde marzo de ese mismo año, la cual calculan sacando la media de consumo anual del año anterior y dando un margen del 30% más del mismo. El gasto en mi hogar de gas se reduce a agua caliente y calefacción, no tengo gas para cocinar, el consumo es bajo prácticamente todo el año. el contador esta fuera de mi hogar, en un cuarto fuera del portal, al cual puede acceder cualquier persona. Sería incomprensible manipular un contador y dejarlo a la vista. Pido que se celebre la solicitud de arbitraje. solicito la anulación del cargo extra de 776,72 euros y la devolución real de lo cobrado de más por [REDACTED] en las facturas pagadas. desisto de la devolución del contador, ya que entiendo que después de tanto tiempo no está en su poder, pero sin él no hay manera de demostrar haciendo pruebas de medida y consumo, el mal funcionamiento del mismo. Cuantificación económica actualizada de la solicitud TOTAL 249,13 EUROS..”

La parte reclamada comparece y por escrito manifiesta:

“...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 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). Pues bien, la factura de gas [REDACTED] del



Comunidad de Madrid

17/5/2022 e importe 776,72 €, se emite como consecuencia de la inspección realizada por la distribuidora el 20/12/2021 en el equipo de medida del cliente en la que detectó una irregularidad consistente en que tenía el precinto metrológico manipulado, el cual fue sustituido por otro. Por tanto, tratándose de cuestiones de lectura y medida competencia de la distribuidora, concurre causa de declinación del arbitraje...”.

Respecto a la gestión de la reclamación, concretamente manifiesta:

“...El 25/01/2022, [REDACTED] recibió por parte de la distribuidora la factura ATR complementaria [REDACTED] en la que, para el periodo del 23/6/2021 al 20/12/2021, reportaban un consumo de 33.471 kWh, así como el correspondiente informe de irregularidad, con las correspondientes fotografías, mediante el cual, justificaban la emisión de la factura.

La facturación complementaria era consecuencia del mal funcionamiento del contador detectada en una inspección realizada el 20/12/2021 en el equipo de medida nº [REDACTED] que implicaba que en el suministro no se registrase correctamente el consumo realizado.

Revisado el informe por parte de esta compañía, verificamos que la determinación de consumo efectuada por la distribuidora se calculó en base a la energía consumida como la mitad de la capacidad del contador (m³/h), multiplicado por 6 horas de utilización diaria y por el número de días de irregularidad, con un máximo de 180 días. A esta energía se descontará el consumo facturado en el periodo a regularizar. Además, se añaden los costes de asistencia del Organismo de Control Autorizado y del nuevo contador.

La distribuidora realizó la siguiente determinación:

- Estimación de energía consumida a facturar:
- Para un G-4: 3m³/h (6m³ hora /2) x 6 horas diarias x 180 días de irregularidad = 3.240 m³, lo que equivale a 34.551 kWh (3.240 m³ x 10,664 factor conversión)
- Consumo ya facturado durante periodo a regularizar: 810 kWh
- Consumo facturable:

Consumo estimado – Consumo ya facturado = 34.551 – 810 = 33.741 kWh.

En base a lo expuesto, consideramos que la factura ATR complementaria emitida por la distribuidora era correcta y el 17/5/2022 emitimos la factura complementaria reclamada, en la que pasábamos al cobro 15.080 kWh al regularizar solo el período del 1/10/2021 al 20/12/2022. Por lo que, no corresponde su anulación.

En relación a la devolución del contador, que era de su propiedad, les informamos que no es nuestra responsabilidad, sino de la distribuidora.

Respecto a la facturación concretamente indican: “hemos generado la factura de abono [REDACTED] de importe 91,02 € para devolver la diferencia entre lo cobrado de 202,13 € y los 156,62 € que le correspondía, tras la renovación de la vigencia. Asimismo, hemos generado otro abono de 1,91 € para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada.

En relación al servicio de mantenimiento [REDACTED], hemos confirmado que lo activamos el 6/6/2022 al realizar la modificación de la Tarifa [REDACTED] a la Tarifa [REDACTED], en los dos suministros. Al inactivar el contrato eléctrico, el 19/07/2022, por cambio de comercializadora, en la factura [REDACTED] del 28/7/2022 e importe 408,67 €, pasamos al cobro los 46 € de la vigencia.

El 16/12/2022, atendiendo a la solicitud realizada por el reclamante, tramitamos la baja



Comunidad de Madrid

de dicho servicio junto con el [REDACTED] y [REDACTED], dejando sin efecto las cuotas desde esa fecha, generando abono de 26,62 € por el [REDACTED] y 30,67 € por el [REDACTED].

Dichos abonos fueron aplicados al pago de la factura complementaria de 776,72 €. A raíz del presente escrito, con el fin de dejar sin efecto las cuotas presentadas al cobro desde la inactivación del contrato, hemos generado un abono de 93,11 € por el [REDACTED], 23,30 € por el [REDACTED] y 11,50 € por el [REDACTED].

Dichos abonos los hemos aplicado al pago del resto de la factura complementaria, quedando pendiente de pago un importe de 527,59 €....".

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

Estimar parcialmente la solicitud del reclamante D. [REDACTED] sobre la devolución de lo cobrado de más durante dos meses por diferencia entre la cuota que correspondía 156,62 euros y el importe cobrado por banco que fue 202,13 euros, es decir, procede el reintegro de la cantidad de 91,02 euros correspondientes a los meses de abril y mayo de 2022,. Esta cantidad la empresa reconoce la procedencia de la devolución y hace un abono.

Respecto la factura de gas [REDACTED] del 17/5/2022 e importe 776,72 €, se ha comprobado que emite tras la inspección realizada por la distribuidora el 20/12/2021 en el equipo de medida de gas y por tanto es un asunto excluido de la Oferta Pública de Adhesión Limitada al Sistema Arbitral de Consumo de la empresa comercializadora que indica que 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). Por tanto, tratándose de cuestiones de contadores, lectura y medida es competencia de la distribuidora, no de la empresa comercializadora por lo no es posible entrar a resolver este punto por inexistencia de un convenio arbitral válido. Para tratar esta parte de la reclamación queda libre y expedita la vía judicial y en su caso la vía administrativa .

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

Madrid, 26 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]