



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12355.5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 29 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública, designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE 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 los siguientes

HECHOS:

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

"El mes de julio [REDACTED] hizo una lectura de gas estimada de 454 m³, lo que equivale a 536,19 €. En el mes de septiembre, intento hacer lectura real del contador en período de facturación pero no me dejan porque dicen que la cantidad que estoy poniendo es menor la del anterior periodo, así que hago reclamación y mando una foto de mi contador para que puedan rectificar la factura del mes de julio y apuntarme mi consumo hasta el mes de septiembre.

En ese mes, me llega también una regularización de mi cuota fija y debido a la lectura estimada del mes de julio, me reclaman un saldo a pagar de 447,85€, que me dividen en cuotas de 37,33€ en 12 meses.

Llamo de nuevo y hago otra reclamación. A finales de septiembre me vuelve a llegar otra lectura estimada de 463 m³, equivalente a 550,49€, a pesar de que yo mandé una foto de mi contador y no era esa cantidad. De nuevo vuelvo a reclamar y me remiten a [REDACTED]. Me pongo en contacto con estos y me contestan que no pueden hacer lectura de gas real hasta que venga una persona a mi domicilio a hacer ellos la lectura, así que el día 14 de octubre viene un empleado de madrileña a hacerla.

Tanto en el mes de septiembre como en el de octubre, [REDACTED] me manda el recibo extra de 37,33€ a razón de lo que supuestamente debo por la regularización q está mal hecha (ya que en el último recibo, que es el de septiembre, se hizo la estimación errónea y que modificaron cuando mandé la foto del contador). A día de hoy, nuevamente me pongo en contacto con [REDACTED] porque me reclaman las cuotas extras que he devuelto y me dicen que no puedo reclamar ni hacer nada al respecto de dicha regularización, aunque en el cómputo real sean ellos lo que me deben dinero por haber pagado de más durante el periodo. Así que pretenden que pague un consumo que no es real y tampoco me dejan modificar mi cuota fija mensual. No ofrecen ninguna solución a mi caso.

Solicito que me hagan una nueva regularización con mi consumo real y de esa manera me quiten la cuota extra de 37,33 € ya que no solo no debo ese dinero, sino que tengo un saldo a favor".

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

2. La reclamada contesta mediante alegaciones en las que comunica que no se someten al arbitraje en este caso, porque es una de las materias excluidas de su Oferta Pública de sometimiento a arbitraje.

Pese a ello, contesta en alegaciones indicando que:

“La consumidora contrató la modalidad de pago de cuota fija. Dicha modalidad de pago consiste en que [REDACTED] carga mensualmente en la cuenta bancaria indicada por el cliente, el importe de la cuota fija mensual vigente en cada momento. Sin perjuicio de lo anterior, [REDACTED] emite la correspondiente factura de suministro que incluye el precio de la energía consumida y de los servicios y otros conceptos que sean de aplicación, con la periodicidad indicada en el Contrato. El importe de dicha factura tiene carácter informativo y es considerado cuando se procede a la regularización de los pagos con el importe total de la facturación.

La resolución de esta reclamación depende de [REDACTED] empresa responsable y propietaria de la red de distribución en la que se encuentra el punto de suministro. Con motivo de la reclamación realizada por la consumidora el 07/09/2022, por discrepancia con la lectura facturada facilitando autolectura de 5475 m3, nos pusimos en contacto con la misma el 08/09/2022 para comunicarles la discrepancia indicada por la cliente.

Dicha empresa distribuidora nos comunicó: “Para modificar lectura se debe dejar acceso al contador. El cliente debe solicitar visita a través de [REDACTED], menú gestiones, “solicitar lectura”, para que acudan los técnicos a su domicilio.”

Con fecha 13/09/2022 corregimos el consumo facturado en base a la autolectura facilitada por la Sra. [REDACTED], 5475 m3, contactando telefónicamente con la cliente con el fin de informarle al respecto, quedando de acuerdo con la resolución de su reclamación.

Con fecha 10/11/2022 la consumidora interpuso reclamación por discrepancia con las lecturas facturadas, facilitando autolectura de 5497 m3.

Con fecha 10/11/2022 emitimos la factura de importe -405,16 €, regularizando el consumo facturado en base a las nuevas lecturas facilitadas por la empresa distribuidora, siendo la última lectura facturada a día 05/11/2022 de 5491 m3.

Con fecha 11/11/2022 contactamos telefónicamente con la consumidora con el fin de informarle que el consumo realizado había sido regularizado, indicando la cliente que no estaba de acuerdo con los importes mensuales aplicados a su cuota fija.

Con fecha 14/11/2022, atendiendo la solicitud de la consumidora procedemos a modificar la cuota mensual correspondiente a la modalidad de pago de cuota fija de 67,00 € a 30,00 €”.

Y concluían indicando que: “Hemos revisado la situación del contrato de referencia 1022813198, comprobando que, actualmente, el saldo de las facturas y cuotas aplicadas resulta un importe a pagar de 491,41 €”

En escrito previo a la celebración de la audiencia, el 4 de mayo de 2023, [REDACTED] manifiesta que: “Una vez revisada la facturación emitida y los valores facilitados por la empresa distribuidora, comprobando que actualmente la facturación se encuentra regularizada, considerando correcta la facturación emitida.

Una vez revisado en nuestro sistema de archivo de datos los pagos efectuados en relación al contrato de referencia [REDACTED], se ha comprobado que en el momento actual no existe deuda con [REDACTED] para este contrato”.



Comunidad de Madrid

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

ÚNICA:

En el lapso de tiempo transcurrido desde la interposición de la reclamación hasta la fecha de la audiencia, la reclamación de la consumidora ha sido debidamente atendida por la reclamada. La consumidora ha solicitado en primer lugar la regularización del consumo real, eliminando esa cuota extra de 37,33 euros procedente de la regularización efectuada sobre el consumo estimado. En fecha 10 de noviembre de 2022, la empresa reclamada emitió la factura de importe -405,16 €, regularizando el consumo facturado. E igualmente indica la reclamada en sus alegaciones que “se ha comprobado que en el momento actual no existe deuda con [REDACTED] para este contrato”, por lo que las cuotas extras mensuales calculadas han sido rectificadas y anuladas.

En segundo lugar, la consumidora solicitaba el recálculo de su cuota fija conforme al consumo real, y no el cálculo realizado con la regularización en julio sobre consumo estimado. En noviembre de 2022 se ha resuelto también esta pretensión dado que [REDACTED] le ha recalculado la cuota fija a 30 euros mensuales.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en DERECHO:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos la **ELEVACIÓN A LAUDO CONCILIATORIO**, del acuerdo al que han llegado las partes, y que ya ha sido cumplido:

La reclamada ha emitido factura rectificativa restituyendo a la consumidora el consumo facturado en exceso al calcular la regularización anual sobre la lectura estimada, por importe de 405,16 €, restituyendo su cuantía a la consumidora.

E igualmente se ha recalculado su cuota fija mensual reduciéndola a 30 euros mensuales.

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



Comunidad de Madrid

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 señalado al principio.

Madrid, 9 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]