



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01022.8/2024

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 20 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleada pública acreditada como árbitro de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

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.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación aportada

1.- DOCUMENTACIÓN APORTADA

1.- Las alegaciones de la parte reclamante se concretan en:

Al solicitar la aplicación de la tarifa TUR fimo un contrato del mercado regulado y me dan de baja sin ningún tipo de aviso, vuelvo a pasar por sus oficinas y vuelvo a firmar otro contrato y siguen sin facturar el consumo de gas por el cruce de CUPS.

Solicita:



Comunidad de Madrid

Que apliquen el contrato de gas con la factura a consumo real y no estimado que llevan sin realizarlo durante más de un año.

Que devuelvan el CUPS de mi domicilio que se lo están facturando a otra persona con otra empresa.

No facturen el consumo real de más de un año en una sola factura.

Aporte contratos firmados de la tarifa último recurso del mercado regulado.

2.- Las alegaciones de la parte reclamada se concretan en:

Como contestación a su reclamación de referencia arriba informada, por la presente les comunicamos que se están realizando las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por D. [REDACTED]

Cabe destacar que [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social y los asuntos relacionados con [REDACTED], nueva sociedad creada para la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos.

De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia de los contratos asociados al CUPS [REDACTED] según la información recogida en nuestros sistemas:

CONTRATO	CONCEPTO	FECHA ALTA	FECHA BAJA
[REDACTED]	Suministro de gas	28/10/2022	19/01/2023
[REDACTED]	Suministro de gas	12/04/2023	En vigor

Atendiendo a su escrito, debemos de aclarar, que las activaciones dependen de la distribuidora y no de la comercializadora y en este caso concreto, [REDACTED]

[REDACTED] como comercializadora recibió orden de baja por cambio de comercializadora, con fecha 19/01/2023, por parte de su distribuidora, para el contrato [REDACTED]

De la misma forma, les informamos que una vez comunicado por parte de la distribuidora, [REDACTED], el cambio de comercializadora para el punto de suministro con CUPS [REDACTED] las consecuencias de la actuación deben ser requeridas a la nueva empresa comercializadora que pasaría a gestionar la nueva contratación, ya que [REDACTED], no ha intervenido en dicho proceso.

Asimismo, les informamos que, a petición del reclamante, se procedió a realizar nueva contratación, activándose con fecha 12/04/2023, contrato [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Según lo anterior, y de acuerdo con la información contenida en nuestros sistemas, les comunicamos que la facturación del contrato [REDACTED] se ha visto afectada por una demora que ha impedido que el cliente recibiera sus facturas con la periodicidad acostumbrada. Teniendo en cuenta que esta situación de acumulación de facturación está contemplada en nuestros procedimientos comerciales, les comunicamos que, una vez emitida la facturación pendiente, el Sr. [REDACTED] podrá acogerse a un plan de pagos personalizado, en caso de necesitarlo, a través del cual podrá fraccionar el importe de sus facturas pendientes. El resultado de las gestiones realizadas será comunicado a ese mismo Organismo a la mayor brevedad posible. No obstante, en cualquier caso, quedamos a su disposición para cualquier cuestión adicional hasta la finalización de la reclamación.

2.- Dar audiencia a las partes

1.- El reclamante presenta las siguientes alegaciones:

Socito que [REDACTED] me facture por el consumo real y el consumo se mi CUPS en mi vivienda y dado el tiempo transcurrido, proceda a anular las facturas que hayan caducado, ya que hay varias sin emitir.

Se facture correctamente fraccionado y con la factura regulada contratada.

El Colegio Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, con las siguientes consideraciones:

PRIMERA: El reclamante indica que al solicitar la aplicación de la tarifa TUR firmó un contrato del mercado regulado del que le dieron de baja sin previo aviso, tras lo cual vuelve a firmar otro contrato y siguen sin facturar el consumo de gas por el cruce de CUPS. A la vista de lo cual solicita que le apliquen las condiciones del contrato de suministro de gas que ha suscrito y que se haga a consumo real y no estimado, situación que se ha prolongado durante más de un año, sin que puedan facturar el consumo real de más de un año en una sola factura. Y solicita, así mismo, que le devuelvan el CUPS de su domicilio, que al parecer se está cobrando a otra persona.

El reclamante indica en escrito de fecha 5 de abril de 2024 que la reclamada lleva desde 12 de abril de 2023 sin facturar con TUR el consumo real del contador.

SEGUNDA: La reclamada señala que dio de baja al reclamante porque se lo comunicó la distribuidora y realizan nueva contratación con fecha 12 de abril de 2023. Admite que ha habido demora en la facturación, lo que produce un incumplimiento de la obligación derivada del contrato de suministro en lo relativo a la obligación de emitir las facturas con la periodicidad prevista en el contrato, se ha producido un error administrativo en la facturación.

Estando a lo expuesto debe procederse a la refacturación solicitada por el reclamante, considerando el consumo real y aplicando la TUR contratada, pues al parecer no se ha procedido a ello desde la firma del contrato en abril de 2023.



Comunidad de Madrid

TERCERA: Puesto que se trata de un contrato de suministro de gas procede aplicar a la refacturación lo dispuesto en el artículo 51.5 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

El párrafo segundo de este artículo dispone que, si como consecuencia de errores administrativos por parte de la empresa distribuidora se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago será prorrateada en tantas facturas como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de seis meses.

En el caso en que se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas, la devolución se producirá en la primera factura desde la lectura real, sin que pueda producirse fraccionamiento en los importes a devolver, en este caso se aplicarán a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación.

La refacturación que la reclamada tiene que efectuar debe ajustarse al contenido expuesto.

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR la solicitud de arbitraje.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid a 20 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL

REPRESENTANTE
EMPRESARIAL

SECTOR

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted signature]

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted signature]