



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01579.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, durante varios años hubo un error en facturación y tras varias revisiones y visita de un técnico, recibí una carta con fecha 16/06/2022 en la que se indica que mi contador está incorrectamente asignado al contrato de punto de suministro por lo que corregían el error. También indicaban que se rectificarían las facturas por el periodo comprendido entre el 21/06/19 y el 13/06/2022. Galtaría por incluir las facturas desde el inicio del contrato, desde octubre de 2018, pero no lo reclamé. Recibí la factura emitida el 17/06/2022 por importe de -1.336,39€. Con fecha 16/07/22 recibí un ingreso en mi cuenta bancaria por importe de 1.444,96€. Después de esta fecha no he vuelto a recibir ningún comunicado por su parte por lo que entendí que este asunto quedó resuelto. Más de un año después en agosto de 2023 me reclaman el importe de 863, 61 euros. Sin mayor información de ningún tipo. El día 9/8/23 contacté con [REDACTED] y puse la reclamación. Tras numerosos contactos únicamente me indican que se está revisando y que todas las facturas aparecen pagadas salvo una de importe 60,46€. En la web aparece esa misma información. El 23/11/23 he recibido una nueva carta de fecha 17/11/23 en la que informan de que el distribuidor ha comunicado que se ha revisado y las lecturas. Solicita que conforme a la web lo único pendiente de pago es 60,48€, A qué periodo corresponde los 863,61€ que reclaman. No se niega a pagar si existe algún error, pero necesita conocer el motivo que ha originado la aparición de una deuda que no existía. Cantidad que reclama 863,61 euros.

La parte reclamada alega que con fecha 09/08/2023, a través de nuestros canales de atención al cliente, recibimos la reclamación de Dña. [REDACTED], por desacuerdo con la rectificación de la factura de fecha hasta 11/03/2022. Procedimos a ponernos en contacto con la empresa distribuidora [REDACTED], como responsable del consumo facturado, la cual nos indicó: "Revisadas las facturas indicadas el consumo y las lecturas son correctas, no observándose ninguna anomalía en la facturación." Dimos contestación con fecha 17/11/2023. (Anexo 1) Con fecha 09/08/2023, a través de nuestros canales de atención al cliente, recibimos la reclamación de Dña. [REDACTED] por desacuerdo con la rectificación de la factura de fecha hasta 11/03/2022. Procedimos a ponernos en contacto con la empresa distribuidora [REDACTED], como responsable del consumo facturado, la cual nos indicó: [REDACTED],

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

“Rectificaciones realizadas por la unidad de Inspección con motivo de un error en la asignación de los EMs.” Dimos contestación con fecha 30/01/2024. (Anexo 1) Con motivo de la presente reclamación, les indicamos que en la visita realizada por los servicios técnicos de dicha empresa distribuidora el 13/06/2022 al módulo donde se encuentra instalado el contador de [REDACTED] pudieron comprobar que existía cruce de contadores, procediendo en ese momento a subsanar la situación. La empresa distribuidora procedió a rectificar las facturas una a una para el periodo desde 21/06/2019 hasta el 13/06/2022, según la legislación vigente la cual indica que en estos casos de errores en la facturación se rectifican hasta 3 años atrás. No obstante, desde [REDACTED] se procedió, con fecha 17/06/2022, a rectificar solamente la factura para el periodo desde 15/02/2022 hasta el 11/03/2022. Tras la rectificación de fecha 17/06/2022 se le realiza a Dña. [REDACTED] un abono de 1.444,96 €. Con fecha 01/08/2023 al detectar que dicha rectificación no era correcta se procedieron a rectificar una a una las facturas tal y como lo había realizado la empresa distribuidora. Al rectificar nuevamente la factura del periodo desde 15/02/2022 hasta el 11/03/2022 pasando de un importe a favor del cliente de 1.336,39 € a un importe en contra del cliente de 60,46 € se genera una deuda de 1.505,42 € (1.444,96 + 60,46). Así mismo, como el resto de las facturas del contrato fueron rectificadas a menor importe se ha utilizado el importe a favor del cliente, el cual asciende a un total de 533,24 €, para saldar parte de la deuda anteriormente citada. Adjuntamos cuadro explicativo (Anexo 3) Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Atentamente, [REDACTED] Lo citado. 15/02/2022 - 11/03/2022 Fecha factura Importe (€) Saldo (€) 16/03/2022 108,57 17/06/2022 -1336,39 -1444,96 01/08/2023 60,46 1396,85 Importes a favor 533,24 863,61

La parte reclamante manifiesta que después de muchas reclamaciones por mi parte a [REDACTED], comprobaron y me informaron de que existía un cruce de contadores por lo que procedieron a subsanar la situación. En ningún momento me informaron de facturas rectificadas. Tras este ajuste de contadores, confirmo que recibí un ingreso de 1.444,96 €. Más de un año después me reclaman un importe de 863,61€ sin mayor información. Tanto el servicio de atención al cliente de [REDACTED] como en su web, la información que obtengo es que todas las facturas están pagadas salvo una de importe: 60,46€ Únicamente acudiendo a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid he obtenido una explicación a lo ocurrido. Por este medio me informan que de nuevo vuelven a detectar otra anomalía ya que la rectificación inicial no fue correcta por lo que han procedido a rectificar una a una las facturas. No comprendo la existencia de tantas anomalías y tampoco el cuadro explicativo con importes a favor y saldos. Solicita Fue un error de [REDACTED] la asignación del contador, también la primera rectificación. Después de más de un año vuelven a realizar una nueva rectificación ¿Qué garantía tengo de que el asunto queda resuelto y que no van a recalcular en más ocasiones lo mismo? Para hacer los nuevos cálculos de las facturas que han rectificado ¿Cómo obtienen la información de los consumos de mi vivienda?, hubo periodos en los que la casa estuvo vacía ¿Cómo me aseguran que está bien calculado? Cuantificación económica actualizada de su solicitud total 60,46 euros 60,46 €.

La parte reclamada manifiesta que en la visita realizada por los servicios técnicos de dicha empresa distribuidora el 13/06/2022 al módulo donde se encuentra instalado el contador de Dña. [REDACTED] pudieron comprobar que existía cruce de contadores, procediendo en ese momento a subsanar la situación. La empresa distribuidora procedió a rectificar las facturas una a una para el periodo desde 21/06/2019 hasta el 13/06/2022, según la legislación vigente la cual indica que en estos casos de errores en la facturación se rectifican hasta 3 años atrás. No obstante, con fecha 17/06/2022, a rectificar solamente la factura para el periodo desde



Comunidad de Madrid

15/02/2022 hasta el 11/03/2022. Tras la rectificación de fecha 17/06/2022 se le realiza a Dña. [REDACTED] un abono de 1.444,96 €. Con fecha 01/08/2023 al detectar que dicha rectificación no era correcta se procedieron a rectificar una a una las facturas tal y como lo había realizado la empresa distribuidora. Al rectificar nuevamente la factura del periodo desde 15/02/2022 hasta el 11/03/2022 pasando de un importe a favor del cliente de 1.336,39 € a un importe en contra del cliente de 60,46 € se genera una deuda de 1.505,42 € (1.444,96 + 60,46). Así mismo, como el resto de las facturas del contrato fueron rectificadas a menor importe se ha utilizado el importe a favor del cliente, el cual asciende a un total de 533,24 €, para saldar parte de la deuda anteriormente citada. Adjuntamos cuadro explicativo. Finalmente, les comunicamos que Dña. [REDACTED] en el momento actual, tiene una deuda pendiente con [REDACTED] para este contrato de 858,11 €.

La parte reclamada añade que revisada de nuevo la reclamación y la información que nos proporciona Dña. [REDACTED] no hemos observado ningún dato adicional que haga variar la resolución a la que llegamos en nuestras respuestas anteriores del 21/05/2024 y 22/10/2024. Por todo ello, les indicamos que nos reiteramos en nuestras contestaciones a este mismo asunto.

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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, estando acreditada la existencia de errores en los periodos facturados como consecuencia de la asignación incorrecta de contador al contrato de suministro y, no quedando mínimamente probado las distintas refacturaciones realizadas por la reclamada, que oscila en extremos de -1336,39 euros a +60,46 euros dentro del mismo periodo, se acuerda que **la reclamante no adeuda la cantidad reclamada de 863,61**

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 26 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]