

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08789.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de febrero de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha ocho de junio de 2023 Solicitud de Arbitraje y dictada el 27 de noviembre de 2023 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Árbitro Único, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad del [REDACTED] con la facturación emitida para el período del 31/5/2021 al 02/5/2022, dado que las regularizaciones de los consumos estimados no son correctas. Así como por la factura [REDACTED] emitida el 12/5/2022 e importe 130,32 €, dado que indica que se ha facturado el consumo duplicado., correspondiente a su suministro de electricidad situado en la calle [REDACTED] de Madrid

El Árbitro Único 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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito e indica que el 23/4/2022 el cliente solicitó una revisión del contador dado que en la factura [REDACTED] emitida el 14/4/2022 e importe 434,67 € y período del 6/10/2021 al 7/2/2022, no se había facturado consumo en el período Valle.

Desde [REDACTED] se procedió a derivar consulta a [REDACTED] (en adelante "la distribuidora"), obteniendo la siguiente respuesta: *"En relación a su consulta sobre el CUPS [REDACTED] le informamos que hemos procedido a realizar las comprobaciones solicitadas en el suministro, asimismo y para no perjudicar los intereses del cliente no se han realizado rectificaciones en la factura [REDACTED], ya que el importe a facturar sería superior"*.

El 12/5/2022 tras recibir informe de irregularidad y ATR complementario por parte de la distribuidora, emitieron la factura [REDACTED] emitida el 12/5/2022 e importe 130,32 €.



Comunidad de Madrid

El 14/9/2022 el cliente reclamó por la factura [REDACTED] emitida el 12/5/2022 e importe 130,32 €. Tras realizar las comprobaciones oportunas, informaron al cliente que el proceso de facturación de fraude o anomalía realizado correctamente. Debe comunicarse directamente con la distribuidora para que le confirmen como se generó el cálculo del consumo.

El 13/10/2022 recibieron una Hoja de Reclamaciones por parte del cliente, donde solicitaba la corrección las facturas emitidas con lectura real, le ha generado facturas que no corresponden, solicita que se devuelva importe de consumo de 700KW mal cobrados.

Tras realizar las comprobaciones oportunas, informaron al cliente que las lecturas actuales y pasadas al coinciden con las reportadas por la distribuidora, las cuales han sido reales, reportadas a través de contador tele gestión, y coherentes con el histórico de consumo del suministro, por lo que se consideran correctas. Por lo tanto, no procede realizar ninguna modificación en su facturación.

El 8/5/2023 recibieron un expediente desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid, donde el cliente reclamaba que el día 19/5/2022 le emiten una factura con un importe de 130,32 € por consumo de 700kWh del periodo de 1/6 al 15/12/2021 por esto cliente solicitaba la devolución del importe de 130,32 € con un consumo de 700 kWh.

Desde [REDACTED] se procedió a derivar consulta a la distribuidora, obteniendo la siguiente respuesta: *"En relación con su consulta, les informamos que tras realizar las comprobaciones oportunas, comprobamos que el cálculo de la energía estimada facturada en la complementaria nº [REDACTED] es acorde con el consumo real realizado en el mismo periodo anterior. Respecto a los consumos estimados facturados durante el periodo de irregularidad (entre el 01/06/2021 hasta el 15/09/2021), los mismos quedan regularizados con la emisión de la factura nº [REDACTED] de levantamiento del contador nº [REDACTED] el día 15/09/2021, con consumo a devolver de 589 kWh".*

Por ello, informaron al organismo que el proceso de facturación realizado en la vivienda se encuentra correctamente, ya que la factura de consumo [REDACTED] de importe 434,67 € genera la regularización del consumo realizado desde el día 5/10/2021 hasta el día 7/2/2022 generando la facturación del consumo resultante entre el estimado y el real.

Y por medio de la factura [REDACTED] de importe 78,10 € se está generando la regularización del consumo realizado desde el día 7/2 al 2/5/2022 regularizando correctamente el consumo del periodo informado.

Las lecturas fueron estimadas de acuerdo con el consumo realizado durante el mismo periodo del año anterior debido a una falla en la comunicación del sistema de telegestión que tiene instalado el contador n.º [REDACTED] y su lectura durante el periodo informado se estaba comprobando visualmente para la regularización.



Comunidad de Madrid

El contador se encuentra configurado correctamente con la tarifa de acceso 2.0 TD y el sistema de telegestión informa correctamente las lecturas reales con las que se está facturando mensualmente. Una vez revisado el presente expediente y con el fin de atender la petición del cliente, comprobaron que lo facturado en [REDACTED] no es acorde a lo reportado por la distribuidora. La factura [REDACTED] emitida el 28/9/2022 e importe 434,67 €, no regulariza el consumo estimado facturado para el período del 1/6/2021 al 5/10/2021.

Las facturas posteriores [REDACTED] emitida el 28/9/2022 e importe 200,22 € y [REDACTED] emitida el 28/9/2022 e importe 78,10, así como la factura complementaria [REDACTED] emitida el 12/5/2022 e importe 130,32 €, son acorde a lo reportado por la distribuidora, por lo que son correctas.

Proceden a corregir la factura [REDACTED] emitida el 28/9/2022 e importe 434,67 €. JRA Una vez revisado el presente expediente, comprobaron que la distribuidora ha remitido un ATR rectificativo, por ello, con el fin de atender la petición del cliente y facturar acorde los datos de la distribuidora, anulan la factura [REDACTED] emitida el 17/4/2022 e importe 434,67 € y, en su lugar, emiten la factura [REDACTED] de importe 130,33 €.

Esta acción ha generado un importe a favor del cliente por un total de 304,34 € a favor del cliente, que serán remitidos a la cuneta bancaria [REDACTED] informada como medio de pago.

Además, emiten el abono [REDACTED] de importe 13,33 € para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada, que será remitido a la misma cuenta bancaria anteriormente indicada.

Lamentan las molestias que este hecho haya podido ocasionar. Debido a la antigüedad del periodo reclamado, no disponen de los ATRs en el sistema de comunicación con la distribuidora, por lo que les adjuntan los ATRs recibidos en su sistema de gestión, para que se realicen las comprobaciones que consideren oportunas.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 11 de diciembre de 2023 e indica que da por satisfechas sus pretensiones.

Tras lo cual, el Árbitro Único se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro, a su leal saber y entender, resuelve elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo al que han llegado las partes consistente en la regularización de las facturas reclamadas, es decir, se corrige la factura [REDACTED] emitida el 28/9/2022 e importe 434,67 €. Han comprobado que la distribuidora ha remitido un ATR rectificativo, por ello, con el fin de atender la petición del cliente y facturar acorde los datos de la distribuidora, anulan la factura [REDACTED] emitida el 17/4/2022 e importe 434,67 € y, en su lugar, emiten la factura [REDACTED] de importe 130,33 €.

Esta acción ha generado un importe a favor del cliente por un total de **304,34 €** a



Comunidad de Madrid

favor del cliente, que serán remitidos a la cuneta bancaria [REDACTED]
[REDACTED], informada como medio de pago.

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.

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.