



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09085.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 31 de mayo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL 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 los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

"Tengo contratado el suministro de gas con la empresa arriba mencionada desde noviembre de 2022..

El 12-4-2023 me llega una comunicación de [REDACTED] (distribuidora de gas del Grupo [REDACTED]) comunicándome que han realizado con éxito la operación de verificación en la instalación de gas de mi vivienda. La citada comunicación me facilita la posibilidad de descargar el parte de trabajo de la operación realizada. Se adjunta "pantallazo" del mismo".

(En las observaciones del pantallazo se indica que: "Estanqueidad correcta, Precintado contador CORRECTO/EN SERVICIO. El contador actual no funciona y se sustituye contador previsto nº de serie [REDACTED] con lectura 7948. Contador instalado nº serie [REDACTED] con lectura 0. El consumidor acepta el nuevo contador en alquiler").

"Unos días después se me comunica la emisión con fecha de 24-4-23 de una factura por un importe de 1.982,77 €.

En la factura no constan datos de lectura de ningún tipo pero sí un consumo de 27.495 kWh (que equivale a 2.606 m³ a razón de 1 m³=10,545 kWh según se desprende de la factura anterior). También figura que corresponde a un periodo de 147 días.

Tras reclamar telefónicamente al número de atención al cliente de [REDACTED] me informan de que en un plazo de entre 5 y 7 días se pondrán en contacto conmigo miembros de la unidad que lo van a revisar. Hasta la fecha actual no se ha establecido ese contacto.

Pocos días después contacto con el número de atención al cliente de [REDACTED] y abren una incidencia.



Comunidad de Madrid

El 24-5-2023 contestan mediante correo electrónico del siguiente modo. Reiteran que el contador no funciona y mencionan una supuesta revisión de facturas, reiterándose en la emitida el 12-4-2023.

En ningún momento se justifica ese consumo tan exagerado.

A raíz de esto procedo yo a realizar mi propia revisión de facturas, desde noviembre de 2017 que vivo en el citado domicilio para así observar si ha habido una ralentización en la lecturas marcadas por el contador. Para ello he confeccionado la siguiente hoja de cálculo. En ella no figuran todas las facturas, solo todas las que dispongo, pero con la lectura inicial de 2017 y las más recientes se puede establecer una idea de cuál es mi nivel de consumo que es de unos pocos m^3 al mes. El mayor consumo correspondió al periodo bimensual que va de 12-12-2021 a 21-2-2022 que fue de $25 m^3$.

Aunque no estén todas las facturas se puede observar que de 18-8-2017 a 12-4-2023 se han consumido $7.959 - 7.538 = 421 m^3$. El periodo citado equivale a 5 años, 7 meses y 24 días. De aquí se deduce un consumo medio de $6,2 m^3/mes$.

El consumo que se me quiere "regularizar" son aproximadamente $2.606 m^3$. Con mi nivel de consumo equivaldría aproximadamente a 35 años.

SE SOLICITA de la empresa [REDACTED] o de la filial que corresponda:

- Motivo que llevó a pensar que el contador no funcionaba.
- Como se realizó el cálculo del supuesto consumo facturado de menos.
- Justificación de los 27.495 kWh que me achacan haber consumido.
- Que se paralicen todas las actuaciones y amenazas (corte de suministro, inscripción en ficheros de morosos, etc).
- Que se reconozca el error que se está cometiendo de intentar cobrarme por un consumo que no he realizado y se me devuelva el dinero si en el momento de la resolución lo hubiera pagado para esquivar las amenaza del punto anterior".

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

"Tras llevar a cabo las oportunas gestiones, les facilitamos la información que complementa nuestra carta remitida el 1 de agosto de 2023.

Tal como les informamos en dicha carta, con el fin de atender la petición del [REDACTED] el 14 de julio de 2023, hemos solicitado a [REDACTED] (en adelante "**la distribuidora**") la revisión del consumo facturado en la factura [REDACTED] emitida el 24/4/2023 e importe 1.982,77 €, y hemos obtenido la siguiente respuesta:

"No procede la reclamación. Según la documentación aportada por el Organismo de Control Autorizado por la Comunidad Autónoma de Madrid, indican: Se aprecia manipulación. Se observa membrana perforada. Se sustituye contador. En este caso, para el cálculo del consumo a regularizar se aplica la normativa que tiene la Comunidad de Madrid para tal efecto."

Por ello, desde [REDACTED] no hemos realizado ninguna modificación en la factura anteriormente indicada".

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1) En las observaciones del pantallazo se indica que: "Estanqueidad correcta, Precintado contador CORRECTO/EN SERVICIO. El contador actual no funciona y se sustituye contador previsto nº de serie [REDACTED], con lectura 7948. Contador instalado nº serie [REDACTED], con lectura 0. El consumidor acepta el nuevo contador en alquiler".

2) En el cuadro Excel presentado por el consumidor, así como en las facturas presentadas, se observa un consumo medio entre 7 y $9 m^3$ en función de las mensualidades más frías o más calurosas del año. Con el nuevo contador, se observa una media de $9.8 m^3$ al mes.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:



Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

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

PRIMERA:

El consumidor reclama exclusivamente por la factura que le han girado tras la sustitución del contador, que asciende a 1.982,77 €.

El art. 50.2 RD 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 establece que: “2. En el caso de **comprobarse un funcionamiento incorrecto**, se procederá a efectuar una facturación complementaria, entre la última revisión o instalación del equipo y el momento de la comprobación. El período de corrección será la mitad del tiempo transcurrido desde la última revisión o instalación del equipo, siempre que no exista acuerdo en la determinación del momento en el que se produjo la causa del error no admisible. En ningún caso, dicho periodo podrá exceder de un año. En caso de que se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error (...)”.

El conflicto que enfrenta a las partes es una pura cuestión de hecho: el consumidor indica que la primera noticia que tiene es la notificación del cambio de contador. La comercializadora recaba la opinión de la distribuidora, quien manifiesta que “se aprecia manipulación”.

Pero existe una contradicción, porque el informe enviado al consumidor indica que “Estanqueidad correcta, Precintado contador CORRECTO/EN SERVICIO. El contador actual no funciona y se sustituye contador previsto nº de serie [REDACTED] con lectura 7948. Contador instalado nº serie [REDACTED] con lectura 0. El consumidor acepta el nuevo contador en alquiler”.

Si el precintado del contador estaba correcto antes del cambio, y si la estanqueidad era correcta, según el informe de 12.04.2023, no puede ser que la distribuidora, sin haber aportado una sola prueba mantenga lo contrario señalando que se ha producido una manipulación del contador.

Al no haberse probado la manipulación, debe anularse la factura complementaria que reajusta el consumo “probable” del consumidor durante el tiempo transcurrido desde la última revisión, con un máximo de un año. Por otro lado, los consumos históricos del consumidor desde agosto de 2017 al 12 de abril de 2023, demuestran un consumo moderado, aproximadamente entre 7 y 9 m³ al mes, consumo que sólo se incrementa morigeradamente tras el cambio del contador. Prueba de ello, es que entre 2017 y 2023 el consumidor realizó un consumo global de 421 m³, por lo que no tendría sentido que se le imputase un incremento sobre su consumo de 2606 m³, que es un aumento superior en más de un 500% del mismo.

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 por unanimidad

La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, dado que ni la comercializadora ni la distribuidora han probado la existencia de manipulación del contador que fue sustituido, por lo que debe anularse la factura complementaria emitida con base en tal afirmación. Procede, por lo tanto, la anulación de la factura de 24 de abril de 2023, por importe de 1982,77 €. Si el consumidor hubiese pagado la factura, la



Comunidad de Madrid

comercializadora deberá restituir dicho importe en el plazo de treinta días desde la notificación del presente Laudo arbitral.

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, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar señalado al principio.

Madrid, 4 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signatures of the representatives]