



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09121.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 27 de mayo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[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.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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: El reclamante refiere que el precio del kilovatio hora se incrementa de 0.065 €/kWh a 0.330704 €/kWh, lo que representa un aumento del 508.78% en la factura de gas correspondiente al período del 03/11/22 al 05/01/23, que asciende a 845.10 €. Dicha factura fue emitida el 19/01/23 y se realizó el cargo el 03/02/23. Ante este incremento repentino, se decide cambiar de comercializadora a [REDACTED] del mercado regulado, el 06/02/23. Sin embargo, el 02/03/23, [REDACTED] emite una factura de 569,47 € correspondiente al período del 05/01/21 al 06/02/23, en el cual no debería haber consumo, ya que el piso ha estado desocupado desde finales de diciembre hasta el 03/02/23. Además, se argumenta que esta factura se basa en una lectura real realizada el 06/02/23, aunque ningún técnico de [REDACTED] acudió al domicilio en esa fecha para realizar dicha lectura del contador. Debido a estos problemas, se inicia un proceso de reclamación el 25/03/23. Tras una conversación con el servicio de Atención al Cliente, se envía un correo electrónico para formalizar el proceso de reclamación. Este correo incluye el número de reclamación, la referencia y una imagen del contador de gas tomada en el mismo día (según lo solicitado durante la llamada telefónica). Sin embargo, esta imagen se envía casi dos meses después de la fecha final del período facturado. La comercializadora no comunica la resolución de la reclamación hasta el 9/05/23 y, además, reemplaza la factura de 569.47 € por una de 2384.51 €. Resulta evidente que la imagen se considera como la lectura real hasta el final del período facturado (06/02/22), a pesar de que la lectura de la imagen abarca un período hasta dos meses después de la fecha final de facturación, y esto se cobra al precio de 0.330704 €/kWh

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Devolución de la primera factura emitida correspondiente al tramo del 05/01/21 al 06/02/23 por importe de 569.47 €; Anulación de la segunda factura emitida con respecto a este mismo periodo por importe de 1.815.04 € (2384.51 € = 569.47 + 1.815.04 €),

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

y devolución del importe proporcional a la subida del 508.78 %, sin aviso previo, de la factura correspondiente al periodo entre el 03/11/22 y el 05 /01/23 por el importe de 679 € (845.10 € - 845.10 / 5.0878 €).

En su escrito de 06 de noviembre de 2023 se refiere: La baja del contrato con Iberdrola se efectuó el 06/02/23, según documentos de ambas partes. [REDACTED] emitió una factura por el periodo del 05/01/23 al 06/02/23 por importe de 569,47€, a partir de la cual se inicia un proceso de reclamación al no existir una lectura real con fecha del 06/02/23, a pesar de lo cual la factura fue abonada puntualmente. [REDACTED] solicitó una fotografía del contador el 24/03/23, fecha reconocida por ambas partes, y al recibirla, emitió una nueva factura de 2.384,51 €, basada en una lectura claramente posterior. Se argumenta que [REDACTED] actuó con mala fe y engaño, generando una situación de indefensión. Se sostiene que la actuación de [REDACTED] fue deshonesta al utilizar una lectura tardía, facturar después de la fecha de baja del contrato, intentar cobrar un consumo ya pagado a otra compañía, y no ajustar la factura a la resolución de la reclamación. Además, se señala que la obtención de una fotografía del contador se hizo bajo amenaza y engaño. Solicita 1. Anulación y devolución de la factura emitida por importe de 569,47€, del periodo del 05/01/23 al 06/02/23, ya abonado a [REDACTED] 2. Anulación de la factura rectificadora por importe de 2.384,51€, del periodo del 05/01/23 al 06/02/23. 3. Eliminación de manera inmediata del listado de ASNEF a [REDACTED] Incluido en el mismo por parte de Iberdrola actuando de manera unilateral sin siquiera esperar a la resolución de la reclamación presentada en consumo.

En su escrito de 20 de abril de 2024 se ratifica en lo anterior y añade: Les resumimos a continuación los hechos objeto de arbitraje y cuál es nuestra solicitud.

Se trata de un piso de estudiantes (anexo 1: primera página del contrato de alquiler y carnets de estudiantes). Este hecho es importante, ya que se trata de un piso pequeño de 69 m². Además, el periodo de facturación comprende algunos días del período vacacional navideño en el que el piso estaba vacío. También comprende la semana de vacaciones entre cuatrimestres en la que el piso estaba vacío, ya que todos los inquilinos estábamos de viaje. Es decir, el piso se encuentra totalmente vacío hasta el 8 de enero y del 21 al 26 de enero (anexo 2: billetes de navidades y vacaciones de enero).

Con fecha 06/02/23 se da de baja el contrato con [REDACTED], esta fecha también es reconocida por [REDACTED] como fecha de baja del contrato, según indican en el escrito remitido a la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid de fecha 20 de octubre de 2023 (anexo 3).

El proceso de reclamación de [REDACTED] se inicia con la emisión el 02/03/23 de una factura de 569.47 € de 2023m³ correspondiente al tramo del 05/01/23 al 06/02/23 (anexo 4), periodo durante el cual no es coherente que exista ese consumo; a pesar de ello, la factura fue abonada puntualmente. Se alega además que se trata de una lectura real realizada el mismo 06/02/23, cuando ese día ningún técnico acudió al domicilio para realizar dicha lectura del contador.

Como parte del proceso de reclamación, el **24/03/23, nos solicitan fotografía del contador** para poder continuar. Enviamos dicha fotografía (anexo 5) y en ese momento utilizan esta fotografía que nosotros remitimos en una fecha que no se corresponde con el período facturado, como si fuese la lectura real, y emiten una nueva factura por importe de 2.384,51€ de 20746 m³ que sustituye a la anterior (anexo 5); esta nueva factura ya no fue abonada. Cabe mencionar que la fecha de lectura de la fotografía también es reconocida posteriormente por [REDACTED] en su escrito remitido a la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid de fecha 20 de octubre de 2023 (anexo 3).

Este hecho nos coloca en una **situación de total indefensión**, por lo que iniciamos un proceso de reclamación en consumo. A partir de esta fecha, comenzamos a recibir cartas amenazantes apremiando al pago, hasta que finalmente indican que van a incluir a [REDACTED] unilateralmente en el fichero de ASNEF (anexo 8), a pesar de no tener ningún sentido la resolución de la reclamación realizada.



Comunidad de Madrid

El 24/10/2023 [REDACTED] rectifica la última factura emitida correspondiente al periodo del 05/01/2023 al 06/02/2023 por una nueva factura con importe de 1.266,20 € de 20433 m³ (anexo 6). Según la carta de [REDACTED] remitida a la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid de fecha 16 de enero de 2024 (anexo 7), se trata de una lectura real con fecha del contador del 30/01/2023. Medición que no se había tenido en cuenta la primera vez que se emite una factura correspondiente a ese periodo. Cabe destacar que, una vez más, este día no acudió ningún técnico al domicilio para realizar la lectura.

En la emisión de la nueva factura rectificadora, consideramos que [REDACTED] ha actuado de mala fe por diferentes razones:

- × En primer lugar, [REDACTED] modifica hasta en tres ocasiones la lectura real correspondiente al periodo de facturación del 05/01/23 al 06/02/23: la primera lectura de 20238 m³, la segunda de 20746 m³, la tercera de 20433 m³; hecho que demuestra poca fiabilidad en relación con las lecturas de contador.

- × En segundo lugar, han utilizado el engaño y su situación de poder para obtener una fotografía de nuestro contador, de casi dos meses posteriores a que rescindiéramos el contrato, bajo la amenaza de no poder continuar con la reclamación si no adjuntábamos dicha fotografía, para luego usarla como lectura real.

- × En tercer lugar, no se entiende que si se alega la existencia de una lectura real del contador el día 30/01/23 marcando 20433 m³, se hubiera en primera instancia alegado otra lectura real menor de 20238 m³ correspondiente al 06/02/23.

- × En cuarto lugar, se ha aprovechado esta reclamación, debida a una lectura inicial errónea, para incrementar, hasta en dos ocasiones, el precio de la factura correspondiente a este periodo en vez de solventar la equivocación. Por todo esto se solicita:

1. Anulación y devolución de la factura emitida por importe de 569,47€, del Periodo del 05/01/23 al 06/02/23, ya abonado a [REDACTED]
2. Anulación de la factura rectificadora por importe de 1.266,20€, del periodo del 05/01/23 al 06/02/23.

Por último, queremos hacer constar expresamente que desde el principio hemos intentado un diálogo con [REDACTED] desde la buena fe y buscando un entendimiento, como lo demuestra el hecho de que la primera factura emitida fue pagada y fue después cuando se presentó la reclamación para que la compañía efectuara las revisiones correspondientes. Además, [REDACTED] ha utilizado amenazas y engaño para beneficio propio en lugar de atender a los argumentos expuestos en la reclamación. Finalmente, en estas revisiones [REDACTED] ha demostrado poca veracidad a la hora de rectificar las lecturas, proporcionando como lecturas reales datos que no se corresponden con la lectura del contador, poniendo así en duda tanto su integridad como su fiabilidad a la hora de abordar el proceso de reclamación.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Hemos de destacar nuestro continuo y permanente ánimo de colaborar siempre de forma diligente y proactiva con cualquier requerimiento que haya venido de esta Administración, todo ello en el objetivo de atender cualquier posible reclamación que provenga de nuestros clientes a través de un Organismo Público, pues desde [REDACTED] entendemos que esta es la forma adecuada de colaborar con la Administración Pública para mejorar el servicio ofrecido a nuestros clientes. En contestación a su escrito con fecha 21/11/2023 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de las alegaciones presentadas por [REDACTED] en relación con la reclamación correspondiente al suministro de gas ubicado en C/ [REDACTED] - MADRID, cuyo titular es [REDACTED] les informamos de lo siguiente. El contrato de gas de referencia 1048201809 causó baja en [REDACTED] el 06/02/2023, tras recibir solicitud por parte de la empresa distribuidora [REDACTED] de cambio de comercializadora. Hemos revisado la facturación emitida y no nos consta haber facturado consumos ni conceptos posteriores a la fecha de baja, 06/02/2023. Con fecha 02/10/2023, se dio de baja del fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias ASNEF-EQUIFAX a [REDACTED]. Tal y como les indicamos en nuestro escrito de fecha 24/10/2023, la empresa distribuidora [REDACTED]

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

S.A. es la responsable de la lectura del contador según la legislación vigente, trasladando los valores recogidos a la comercializadora para la emisión de las facturas. Tras contactar con la misma, [REDACTED] nos comunicó: "Se re factura lectura reclamada. Verificamos en nuestro sistema que disponemos de fotografía del contador de fecha 30/01/2023 con lectura 20433 m3, con la que hemos re facturado la lectura switching de fecha 06/02/2023.

Por ello, con fecha 24/10/2023 procedimos a corregir los consumos afectados mediante la emisión de una factura rectificadora basada en esta nueva lectura del contador. 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. Por ello, el 09/01/2024 nos hemos puesto en contacto con la misma y le hemos trasladado las alegaciones del reclamante. Una vez tengamos respuesta de la misma, contactaremos con Uds. lo antes posible y le daremos información detallada, reiterando que para la resolución de la reclamación del cliente es imprescindible y obligatoria la respuesta por parte de la Distribuidora de la Zona. En nuestra oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, en el capítulo correspondiente a "Asuntos objeto de arbitraje", se manifiesta que quedan expresamente excluidos los asuntos cuya responsabilidad corresponde a las empresas distribuidoras de energía, de acuerdo con la normativa aplicable: extensión de red, concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, calidad de suministro incluyendo la continuidad/interrupción del suministro y los posibles daños causados por incidencias en la red. Aunque pudiera deducirse que la reclamación es por causas de la factura que hemos emitido al cliente, lo cierto es que es debida a una discrepancia con los consumos que hemos facturado. Dichos consumos son los consumos de peaje que nos factura la empresa distribuidora a la comercializadora en función de las lecturas que la propia empresa distribuidora ha obtenido, lo cual, como se indica en el párrafo anterior, es responsabilidad de la misma. Por todo ello, comunicamos a esa Junta Arbitral de Consumo que no nos sometemos al arbitraje en este caso. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos".

En su escrito de 20 de octubre de 2023: En primer lugar, queremos pedir disculpas por el retraso en la contestación a su requerimiento. Hemos de destacar nuestro continuo y permanente ánimo de colaborar siempre de forma diligente y proactiva con cualquier requerimiento que haya venido de esta Administración, todo ello en el objetivo de atender cualquier posible reclamación que provenga de nuestros clientes a través de un Organismo Público, pues desde [REDACTED] entendemos que esta es la forma adecuada de colaborar con la Administración Pública para mejorar el servicio ofrecido a nuestros clientes. En contestación a su escrito con fecha 18/08/2023 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por D.

[REDACTED] en el suministro de gas ubicado en [REDACTED] 28012-MADRID - MADRID, cuyo titular es [REDACTED] les informamos de lo siguiente. Con fecha 24/03/2023 [REDACTED] interpuso reclamación por discrepancia con las lecturas facturadas, por lo que contactamos con la empresa distribuidora, [REDACTED] como empresa responsable de la lectura del contador según la legislación vigente. Dicha empresa distribuidora nos comunicó: - "Hemos re facturado el consumo del periodo 06/02/2023 y 06/03/2023 con lectura 20746 m3, acorde a la fotografía remitida." - "Informamos que al revisar el consumo ya se encuentra re facturado con lectura de 20746 m3 con fecha 24.04.2023." Adjuntamos copia del escrito de contestación enviado. (Anexo 1) Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato [REDACTED], el cual se encuentra actualmente de baja desde el 06/02/2023, y hemos comprobado que el precio que le venimos aplicando es correcto. En concreto, la variación de precio que indica [REDACTED] se ha producido dentro del proceso de renovación del contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo, lo cual, le fue notificado mediante la carta de renovación que adjuntamos

En este sentido, les indicamos que el correo electrónico remitido a [REDACTED] fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" según se detalla a continuación:



Comunidad de Madrid

TIPOLOGIA CAMPANA COD_CLIENTE COD_CONTRATO DESTIN_EMAIL_SMS_POSTAL
SITUACION_ENVIO FECHA_ENVIO E-Mail 00015 55456087 1048201809

Envío transmitido por E-Mail 28/07/2022 18:15

Les comunicamos que la citada cuenta de correo electrónico es la que [REDACTED] tenía habilitada para el envío de facturas. En relación a las lecturas facturadas, indicarles que 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. Por ello, el 19/10/2023 nos hemos puesto en contacto con la misma y le hemos trasladado la solicitud del reclamante. Una vez tengamos respuesta de la misma, contactaremos con Uds. lo antes posible y le daremos información detallada, reiterando que para la resolución de la reclamación del cliente es imprescindible y obligatoria la respuesta por parte de la Distribuidora de la Zona. 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.

En su escrito de 24 de octubre de 2023: "En contestación a su escrito con fecha 18/08/2023 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en [REDACTED] MADRID - MADRID, cuyo titular es [REDACTED] les informamos de lo siguiente. La empresa distribuidora [REDACTED] es la responsable de la lectura del contador según la legislación vigente, trasladando los valores recogidos a la comercializadora para la emisión de las facturas. Dicha empresa distribuidora nos ha comunicado: "Se re factura lectura reclamada. Verificamos en nuestro sistema que disponemos de fotografía del contador de fecha 30/01/2023 con lectura 20433 m3, con la que hemos re facturado la lectura switching de fecha 06/02/2023." Hemos corregido los consumos afectados mediante la emisión de una factura rectificadora basada en esta nueva lectura del contador, la cual adjuntamos al presente escrito para que sirva a los efectos oportunos. Tras la emisión de la factura rectificadora resulta un importe a pagar de 696,73 €. Para facilitarle a [REDACTED] el pago de la cantidad adeudada, le ofrecemos la posibilidad de solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades y sin intereses, a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente. 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.

En su escrito de 16 de enero de 2024 refiere: "En contestación a su escrito con fecha 21/11/2023 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de las alegaciones presentadas por D. [REDACTED] en relación con la reclamación correspondiente al suministro de gas ubicado en [REDACTED] MADRID, cuyo titular es [REDACTED] les informamos de lo siguiente. La empresa distribuidora [REDACTED] S.A. es la responsable de la lectura del contador según la legislación vigente, trasladando los valores recogidos a la comercializadora para la emisión de las facturas. Dicha empresa distribuidora nos ha confirmado la validez de las lecturas y consumos facturados indicando: "Comprobamos que la lectura 19882m3 de 03/11/2022 es una lectura presencial correcta. Por otra parte, el 20/10/2023 corregimos la lectura de switching 20746 m3 sustituyéndola por la lectura 20433m3 obtenida a través de fotografía y de la aplicación Yo leo en fecha 30/01/2023." En base a lo anteriormente indicado no se observa ninguna anomalía en la facturación del contrato de referencia. Asimismo, les informamos de que hemos revisado la situación del contrato de referencia 1048201809 y hemos comprobado que [REDACTED] mantiene, actualmente, una deuda por importe de 696,73 €, adjuntamos duplicado de la factura pendiente de pago. Para facilitarle a [REDACTED] el pago de la cantidad adeudada, le ofrecemos la posibilidad de solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades y sin intereses, a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente. En nuestra oferta pública de adhesión al



Comunidad de Madrid

sistema arbitral de consumo, en el capítulo correspondiente a “Asuntos objeto de arbitraje”, se manifiesta que quedan expresamente excluidos los asuntos cuya responsabilidad corresponde a las empresas distribuidoras de energía, de acuerdo con la normativa aplicable: extensión de red, concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, calidad de suministro incluyendo la continuidad/interrupción del suministro y los posibles daños causados por incidencias en la red. Aunque pudiera deducirse que la reclamación es por causas de la factura que hemos emitido al cliente, lo cierto es que es debida a una discrepancia con los consumos que hemos facturado. Dichos consumos son los consumos de peaje que nos factura la empresa distribuidora a la comercializadora en función de las lecturas que la propia empresa distribuidora ha obtenido, lo cual, como se indica en el párrafo anterior, es responsabilidad de la misma. Por todo ello, comunicamos a esa Junta Arbitral de Consumo que no nos sometemos al arbitraje en este caso. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que los consumos facturados son como consecuencia de la subida de precios al pasar en el 2021 del 0,06 €/kW al 0,330704€/kW en el 2022.

Dicha subida, fue comunicado por e-mail, cumpliendo así lo establecido en la normativa aplicable,

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, entendiendo que el importe facturado está acorde a la subida informada.

Por ello el reclamante debe abonar el importe 696,73 € de la factura solicitada por la mercantil (1.266,2 €), y descontando la cuantía ya abonada por el reclamante (569,47 €).

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.

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, 11 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]