



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09166.4/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 04 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [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.

D. [REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los cobros incoherentes del servicio de gas desde octubre de 2021 a octubre de 2022, desde 4 € a 722 €, sin que nunca hicieran visita de lecturas emitiendo las facturas irreales o aproximadas, hasta que emiten una factura de 722 € y un posterior recálculo ficticio a la cantidad de 416 € casi un año después, y le amenazan con la inclusión en registro de morosos. Solicita que le eliminen del registro de morosos y pagar lo justo ya que sólo vivían en el piso dos personas, y siendo ahora tres personas paga en otra empresa 20 € de promedio mensual.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

PRIMERA.- Que tal y como se detalla en la cláusula 7 de las Condiciones Generales de Contratación: "La lectura de consumos con base en la cual se emitirá la factura es la realizada por la Empresa Distribuidora, responsable legal de su realización. En el supuesto de faltar la lectura real en el momento de la facturación, el Cliente autoriza expresamente a [REDACTED] facturar una cantidad estimada, sobre la base del mismo mes de consumo de los años anteriores ajustado por la tendencia del año en curso y otros factores externos relacionados con el consumo de energía (como, por ejemplo, el meteorológico). Una vez [REDACTED] disponga de las lecturas reales de consumos, se procederá a realizar el correspondiente ajuste en la siguiente factura (...)"

SEGUNDA.- Que, tal y como establece la normativa sectorial de aplicación, es la Empresa distribuidora la responsable legal de la realización de la lectura de los contadores y de la remisión de las mismas a la comercializadora, en este caso, [REDACTED]

TERCERA.- Que por lo que respecta a la facturación emitida, indicar que [REDACTED] factura los consumos en base a las lecturas estimadas del contador recibidas por parte de la distribuidora y que, una vez ésta le facilita las lecturas reales, [REDACTED] procede a la regularización de los consumos facturados.

CUARTA.- Que en todo caso, a fin de evitar la expedición de facturas en base a consumos estimados, el Cliente puede facilitar sus lecturas a [REDACTED] y, si estas se remiten durante los últimos 4 días del mes (cuando todavía el valor se ha prefacturado), [REDACTED] procede a emitir la factura con la lectura de consumo real comunicada por el Cliente, salvo que la misma sea manifiestamente incoherente con los históricos de consumo anteriores.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

QUINTA.- Que en ambos casos [REDACTED] ha facturado correctamente a la parte reclamante acorde a las lecturas de los contadores recibidas y que se han regularizado correctamente los consumos facturados. Y que si nuevamente se recibe una corrección de los consumos facturados por parte de la distribuidora, [REDACTED] procederá a la refacturación acorde con las mismas.

SEXTA.- Que es costumbre de [REDACTED] aceptar un sistema de resolución voluntaria del conflicto, pero en este caso, se considera que no cabe someter la presente controversia a dicho sistema, habida cuenta de que [REDACTED] ha actuado diligentemente dentro de las funciones conferidas como comercializadora.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando:

Cobros incoherentes del servicio de gas por parte de la empresa [REDACTED] en el mes de 06-2022, nunca hicieron visitas al contador, nunca me enviaron las facturas adecuadas a las lecturas de contador solo lecturas aproximadas, alegan que sus facturas son datos de la Distribuidora [REDACTED] contraté a la comercializadora de gas [REDACTED] desde Oct 2022 autorizada por [REDACTED] y mis facturas desde entonces no superan los 20 €, entonces como es que con ellos las facturas ascendían desde 4 €, 40€, 195€ hasta 722,41€ todos los meses? luego [REDACTED] en Diciembre 2022 hizo un recálculo y la deuda no era 722 sino 416,41 €, en junio 2023 deciden ponerme en una lista de morosos ASNEF haciéndome quedar en vergüenza mi reputación crediticia, el 30-06-2023 deciden debitar de mi cuenta 416,41€ sin mi autorización, por todo lo mencionado se evidencia una atrocidad en el servicio y cobros de la empresa [REDACTED]

Mi solicitud es que la empresa [REDACTED] me envíe la factura correcta y yo pueda pagar lo justo, porque no me niego a pagar, pero que sea lo que realmente se consumió, porque ellos facturaban siempre en base a lecturas aproximadas en vez de lecturas reales, nunca hicieron una visita a mi contador, que me eliminen de esa lista de morosos porque yo soy correcta con mis pagos y es perfectamente auditable por el [REDACTED] quien lleva todos mis ingresos, egresos y tiene domiciliados mis servicios, además pueden dar fe de lo que expreso si es el caso de buscar testigos, además no se justifica que los montos que ellos alegan sean tales ya que cuando ellos facturaron el monto en cuestión éramos dos personas, y ahora somos 3 personas en casa y el consumo no supera los 20 € promedio en lo que va de año con la empresa [REDACTED]

Toda la documentación que respalda mis reclamos se entregó el día 16-06-2023 en la oficina del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, y quedó registrada con el numero de expediente N/R 21-ARBC-09166.4/2023 tales como facturas de [REDACTED], correos de reclamos y facturas de [REDACTED] y (la nueva comercializadora de gas que contraté) en donde se puede ver la discrepancia de precios, importante acotar que ambas empresas tienen como Distribuidora de gas a la empresa [REDACTED] y los nuevos montos a pagar son inferiores a 20 €, lo que es raro porque [REDACTED] en sus alegaciones dice que sus facturas están basadas en consumos suministrados por [REDACTED], entonces como [REDACTED] va a suministrar datos tan diferentes a las dos empresas cuando ellos tienen las lecturas reales de mi contador? , por ello voy a adjuntar por esta vía una carta de mis alegaciones en base a las fundamentadas por [REDACTED] una factura recién de [REDACTED], y algunos correos de reclamos de [REDACTED], ya que sólo se pueden adjuntar 220kb.

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.

La **empresa reclamada** aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando:

Que, atendiendo la reclamación formulada, indicamos que hemos procedido a la anulación de las facturas nº [REDACTED] nº [REDACTED] para compensar el consumo entre la lectura de



Comunidad de Madrid

alta de 2544m3 y la lectura de baja de 2576m3, atendiendo así a la refacturación recibida por la mercantil distribuidora.

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada ha rectificado los consumos facturados de acuerdo con las lecturas de alta y baja, que no han sido rebatidas por la parte reclamante, quedando la misma al corriente de pago con la empresa reclamada, que deberá realizar asimismo las gestiones necesarias para excluir, en su caso, los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial y crédito.

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.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 04 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]