

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11391.2/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 01 de julio 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:
"1) Falta de corrección de facturas de gas del periodo de consumo 1.10.2021 hasta 30.09.2022.
2) Falta de atención efectiva a las reclamaciones presentadas, según anexos.
3) Cambio de mi tarifa gas TUR T2 y RL 3.2 por iniciativa de [REDACTED] pensando que yo iba a tener un consumo de gas superior a 50000 kwh/año entre 01.10.21 y 30.09.22 a la tarifa sin derecho a TUR y a la RL 4, basándose ellos en el nuevo Reglamento de tarifas a partir del 1.10.2021".

Solicita la corrección de las facturas para el período de consumo de gas de 01.10.2021 hasta 30.09.2022 y abono de las diferencias a su favor.

En una de las reclamaciones presentadas el 1 de febrero de 2023 a la compañía, el consumidor indica que tenía contratado durante años la tarifa TUR T2 y el peaje de acceso 3.2, con la entrada en vigor de la nueva normativa a partir del 1 de octubre de 2021, según su comunicado, en las mismas fechas aplicaron una tarifa sin derecho a Tur. Y el peaje de acceso de RL4. Hicieron el cambio en base a la suposición de que iba a tener un consumo de gas superior a 50.000 kWh año entre el 1.10.21 y el 30.09.22. Antes del 1 del 10 del 21 no había baremo a cumplir y el hecho de que un periodo anual anterior a 1.10.21 tuviera un consumo superior a 50000 kW año no justifica cambiar mi tarifa a sin derecho a Tour. Ante la duda de que pudiera tener un consumo superior a los 50000, han preferido cambiar mi tarifa. A más tardar el 1 del 10 de 2022, ustedes podrían haber verificado que mi consumo real ha sido realmente inferior a 50000 kW año en el período calculado. La lectura del contador del 30 de septiembre de 2022 ha sido comunicada tanto a madrileña red del gas como a ustedes en su web.

Comunidad de Madrid

En su último escrito, de mayo 2024, el consumidor incorpora a la reclamación el problema derivado de la factura de 2.11.22 a 15.12.22, con importe de 1107,72 €. La reclamada había reconocido el error en la tarificación con respecto a esta factura, y había generado un saldo a favor del reclamante por dicho importe, señalando que una vez emitida la factura correcta, el consumidor debía proceder al pago. El consumidor aporta un documento de "reconocimiento de deuda y acuerdo de fraccionamiento de pago, enviado por la compañía el 15.02.2024, por el mismo importe de 1.107,72 €. Por dicho motivo, incluye en la reclamación efectuada esta factura de 2.11 a 15.12.22.

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

En respuesta dada por la reclamada a la OMIC con fecha 17 de julio de 2023, se indica que:

"Les informamos que con fecha 8 de junio de 2023 se dio respuesta a la reclamación planteada por el consumidor. Tras revisar la facturación, observamos que el cliente dispone de peaje RL 3. Según reclamaciones anteriores, se había pasado de RL 2 a RL 4 sin derecho a tarifa regulada.

Actualmente el cliente dispone de la tarifa de último recurso T2 RL3 por los consumos tal y como indicamos en la respuesta de la reclamación.

En alegaciones presentadas ante la JAC, de fecha 26.02.24, la reclamada manifiesta que:

"Se solicitó a su compañía distribuidora [REDACTED], confirmación sobre la facturación realizada, teniendo la siguiente respuesta: "Tras la revisión anual realizada por la distribuidora según la Circular 6/2020, se comprueba que el consumo entre el 01.10.2021 y 30.09.2022 y es de 45.750 kWh y por tanto se cambia la tarifa de peaje de gas a RL03 con fecha efecto 03.11.2022".

Dado la información facilitada por distribuidora comprobamos que la factura [REDACTED] esta emitida con un peaje que no le corresponde por lo que se solicita a nuestro departamento de facturación que proceda a la refacturación del periodo 02/11/2022 al 15/12/2022 con tarifa RL3. Según lo anterior, y de acuerdo con la información contenida en nuestros sistemas, les comunicamos que la facturación del contrato [REDACTED] se ha visto afectada por una incidencia que ha impedido que se refacture. No obstante, para no perjudicar los intereses de la reclamante, a la espera de que se solucione la incidencia referida, se ha decidido anular las facturas afectadas ([REDACTED]). Tras la anulación, se ha generado un saldo a favor de la reclamante, por importe de 1.107,72 € que ha sido transferido a la cuenta asociada al contrato. Una vez que se emitan las facturas correctas, el cliente deberá proceder a su pago.

Solicitamos del Colegio Arbitral desestime las pretensiones instadas en su día por D. [REDACTED] por tratarse de una disconformidad con el peaje repercutido por distribuidora, y proceda al posterior archivo de las actuaciones en base a lo anteriormente expuesto.

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

1º) Se aporta escrito la reclamada, en el que se indica que "el 1 de octubre de 2021 entra en vigor la nueva normativa aprobada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y el Gobierno, que introduce cambios en los peajes de acceso y cargos a pagar en cada factura de gas para cubrir los costes regulados del sistema gasista. La distribuidora nos ha comunicado que según tu consumo del periodo de julio 2000 20 de



Comunidad de Madrid

junio de 2021, el Grupo tarifario de tu nuevo peaje es el R I 4, que es el que corresponde a los consumidores cuyo consumo anual sea superior a 50000. Kilovatios hora e inferior o igual a 300000 kW hora. En tu caso, la nueva franja de consumo es diferente a la que correspondía a tu peaje antes del 1 de octubre de 2021".

"A partir del 1 de octubre de 2021 encontrarás dos principales cambios en tu factura del gas natural del mercado regulado, cambia el nombre de tu tarifa de acceso o peaje y también cambia el cálculo de los importes fijos y variables".

"1. Cambia el nombre de la tarifa de acceso al gas. Desde el 1 de octubre. En tu factura del gas podrás consultar tu nuevo peaje del gas dentro del apartado de datos del contrato peajes. De transporte y distribución aparece la nueva tarifa de acceso del gas del mercado regulado que te corresponde:

- 3.1 RL1 $Ca \leq 5.000$ Kwh/año
- 3.2 RL2 $5.000 < Ca \leq 15.000$ kwh/año
- 3.2 RL3 $15.000 < Ca \leq 50.000$ kwh/año".

"Para consumos mayores (a 50.000 kwh/año) o presiones de gas superiores tendríamos que recurrir a tarifas fuera del mercado regulado".

"2. Se modifica el cálculo de los importes fijo y variable".

2º) Se presenta foto del contador de gas a fecha 30.09.22, con lectura de 77.601,87 m³.

3º) Se presenta registro de [REDACTED] (distribuidora) con foto de contador de gas y lectura registrada en la distribuidora (a 1.10.22) de 77.609 m³.

4º) Se presenta escrito de [REDACTED] de 8 de junio de 2023, en el que se indica que el consumo anual entre el 30.06.20 y el 22.06.2021 es de 54.711 Kwh/año.

5º) Se presenta el correo electrónico de 9 de mayo de 2023 de [REDACTED], en el que se indica que: "de acuerdo a la documentación disponible y tras el análisis que hemos realizado, te comunicamos que hemos verificado la existencia de un error en tu tarifa contratada, por lo que hemos procedido a realizar las actualizaciones correspondientes en tu contrato para corregirlo".

6º) La lectura estimada a 30.09.21 es de 73.178 m³. Lo que implica que se inicia el ciclo de año gasístico con una lectura estimada. A 26.10.21, la lectura real es de 73.262 m³.

7º) Según la respuesta de la distribuidora, el consumo desde 30.09.21 a 30.09.22 ha sido de 45.765 kwh, por el que se ha abonado un importe de 8.581,27 €.

8º) Se presentan las facturas siguientes, de las que extraemos las lecturas y consumos para verificar el consumo anual:

Período	Lectura inicial (m ³)	Lectura final (m ³)	Consumo (kwh)	IMPORTE TOTAL
30.09.21 a 26.10.21	73.178 (est)	73.262 (real)	866	201,85
26.10.21 a 22.12.21	73.262	74.654	14.353	2.542,31
22.12.21 a 22.02.22	74.654	76.236	16.263	2.664,04
22.02.22 a 4.05.22	76.236	77.451	12.505	2.392,29



Comunidad de Madrid

4.05.22 a 27.06.22	77.451	77.522	729	238,42
27.06.22 a 26.08.22	77.522	77.572	514	263,80
26.08.22 a 2.11.22	77.572	77.670	1.011	278,56
			46.241	8.581,27

9º) El consumidor aporta el documento de “reconocimiento de deuda y acuerdo de fraccionamiento de pago, enviado por la compañía el 15.02.2024, por el mismo importe de la factura previa de 1.107,72 €, que, por lo tanto, no ha sido corregida.

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.

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

PRIMERA:

Aunque este arbitraje se resuelve en derecho, debe tenerse en cuenta, que la reclamación se ciñe a la no aplicación de una tarifa regulada, porque la distribuidora preventivamente considera que el consumidor tendrá un consumo superior al rango previsto, lo que es una cuestión de hecho, que se analiza conforme a la documentación presentada. Si el consumo es inferior corresponde la aplicación de la tarifa regulada, y si el consumo es superior, la exclusión de la tarifa TUR regulada está justificada.

SEGUNDA:

El consumidor reclama porque durante la anualidad de septiembre de 2021 a noviembre de 2022 teniendo contratado el suministro de gas en el mercado regulado se le dejó de aplicar la tarifa TUR regulada, por haber tenido un consumo en el año anterior superior a los 50.000 kwh.

Dado que la normativa entró en vigor en octubre de 2021, y hasta entonces no se realizaba ese cómputo anual del año gasístico, un consumo previo de 54.000 kwh/año, en un año, que tuvo circunstancias imprevisibles, como la nevada Filomena, y que además se basa en una lectura final estimada, no puede fundamentar que se excluya del sistema de tarifa TUR a un consumidor, por haber excedido en la anualidad anterior los 50.000 kwh. Se debería haber mantenido en la tarifa regulada RL3, y sólo en caso de superar los 50.000 kwh/año durante el transcurso del período siguiente, e incluso a partir del momento en que hubiese superado el máximo de consumo, haber sido expulsado de dicho sistema tarifario y haberle aplicado a partir de entonces la tarifa RL4. Se realizó una “expulsión preventiva” de la tarifa RL3, que resultó no estar justificada, dado que el consumo en el año siguiente estuvo por debajo de los 50.000 kwh (45.765 kwh en total).

Las previsiones efectuadas por la distribuidora se han revelado erróneas. Dado que el consumo real ha sido inferior a los 50.000 kwh el consumidor tiene derecho a ser retarificado conforme a la tarifa de acceso 3.2, RL3, dado que este rango de tarifa regulada, se aplica a los consumidores entre $15.000 < Ca \leq 50.000$ kwh/año. Ello implica la ESTIMACIÓN DE LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR.

Como ha quedado demostrado que el consumo real efectivamente se encontraba en dicha franja, la comercializadora debe recalcular y reemitir las facturas desde 30.09.21 hasta 2.11.2022 aplicando la Tarifa TUR RL3, con acceso de peaje 3.2, conforme a las



Comunidad de Madrid

tarifas en vigor en dichas fechas. Una vez recalculadas las facturas, debe reintegrar al consumidor (en un plazo máximo de 30 días desde la notificación del presente Laudo arbitral) la cantidad resultante entre los 8.581,27 € abonados por el consumidor, y la cantidad que debería haber pagado si se le hubiese aplicado correctamente la tarifa TUR regulada RL3, con acceso 3.2.

TERCERA:

En su último escrito, el consumidor incorpora a la reclamación la factura de 2.11.22 a 15.12.22, por importe de 1.107,72 €. Con respecto a esta factura, la reclamada ha reconocido el error en la facturación e iba a recalcular la misma y anunciaba un abono a favor del consumidor, que no sabemos si ha realizado, pero sí sabemos que reclama el pago del mismo importe. No es posible que al recalcularla tenga exactamente el mismo importe. Por lo tanto, debe anularse este requerimiento de deuda. Y debe ESTIMARSE esta pretensión del consumidor. Por lo tanto, el consumidor ha abonado la totalidad de 8.581,27 € + 1.107,72 € = 9.688,99 €. De esta cantidad, debe devolverse la diferencia que resulte del recálculo de todas las facturas conforme al peaje de acceso 3.2 y la tarifa TUR regulada RL3. Y de dicha cantidad, debe deducirse la cantidad de 1.107,72 si en realidad se realizó el abono de dicho importe al consumidor.

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,**

Como ha quedado demostrado que el consumo real efectivamente se encontraba en dicha franja, la comercializadora **debe recalcular y reemitir las facturas desde 30.09.21 hasta 15.12.2022 aplicando la Tarifa TUR RL3, con acceso de peaje 3.2,** conforme a las tarifas en vigor en dichas fechas. Una vez recalculadas las facturas, **debe reintegrar al consumidor** (en un plazo máximo de 30 días desde la notificación del presente Laudo arbitral) **la cantidad resultante entre los 9.688,99 € abonados por el consumidor, y la cantidad que debería haber pagado si se le hubiese aplicado correctamente la tarifa TUR regulada RL3, con acceso 3.2.** Y de dicha cantidad, debe deducirse la cantidad de 1.107,72 € si en realidad se realizó el abono de dicho importe al consumidor.

Como corolario de lo anterior, se declara nulo el reconocimiento de deuda y requerimiento de pago emitido por [REDACTED] el 15.02.24, reclamando el pago de 1.107,72 €.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo para la reemisión de las facturas corregidas, y la restitución de la cuantía resultante al consumidor.

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.



Comunidad de Madrid

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, 02 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]