



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14019.6/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 20 de septiembre 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 RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, 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: que, según alega el reclamante, no está conforme con las cuatro últimas facturas que ha recibido, ya que las personas que viven en el domicilio son las mismas y no ha variado el consumo, por lo que considera que no hay motivo que justifique el aumento tan grande en consumo. [REDACTED] le ha informado que en septiembre le cambiaron al mercado libre y ella mantiene que en ningún momento ha autorizado dicho cambio. Para volver a la antigua situación ha tenido que firmar un nuevo contrato a fecha 23/01/2023 al mercado regulado. También hace constar que en las facturas figura su dirección mal, ya que ella no vive en el 1º A sino en el 1º C. Error que se mantiene en el nuevo contrato. Solicita se anulen las facturas ya que no ha autorizado el cambio al mercado libre, con devolución del importe pagado. Además, si la causa de los importes tan elevados se debe a los consumos de un piso que no es el suyo, pide igualmente la anulación de todas las facturas y del importe abonado. Que se solicite a la empresa que pruebe que el cambio al mercado libre fue autorizado por ella y que el consumo que le están facturando corresponde a su piso (1º C). Que se comprueben los hechos y se sancione a la empresa si no prueba que han actuado conforme a normativa.

La parte reclamada alega que de acuerdo con las indicaciones de [REDACTED] se procedió a la actualización de los datos correspondientes a la dirección de suministro recogidos en el contrato indicado anteriormente. En cualquier caso, les informamos que esta actualización no tiene ningún tipo de impacto económico sobre las facturas ya emitidas, ya que los consumos realizados en cada punto de suministro se identifican en base al



Comunidad de Madrid

denominado "Código Universal de Punto de Suministro" (CUPS), y este código estaba correctamente recogido. Por otro lado, hemos revisado las condiciones recogidas en el contrato de [REDACTED] con referencia [REDACTED] y hemos comprobado que la contratación se ha realizado de forma correcta, por lo que consideramos correcta la facturación emitida. Asimismo, remitimos adjunta copia de su contrato en la que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta que estamos aplicando. 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. Dada la situación de este caso, se contactó con la distribuidora, con objeto de verificar la validez de la lectura que nos proporcionó y comprobar si se ha producido algún tipo de incidencia en relación a la misma. Queremos informarles que la empresa distribuidora nos ha confirmado la validez de la lectura y de la factura remitida indicando: "El punto de suministro de referencia tiene instalado el contador con número de serie 94505739, marca KROMSCHROEDER, el cual se encuentra ubicado en batería. A raíz de la presente reclamación, hemos comprobado que la toma de lecturas se realiza con la periodicidad mínima exigida; siendo la mayor parte de las lecturas facturadas, reales. Así mismo, verificamos que en fecha 23 de enero de 2023 la facturación fue emitida en base a una lectura estimada por motivo de switching. Las estimaciones realizadas por motivo de switching son debidas a cambios contractuales, de comercializador y/o titularidad realizados por petición del cliente, en los que la comercializadora al solicitar la modificación establece como condicionado temporal cuanto antes y no a ciclo de lectura y facturación, lo que implica que el sistema automáticamente debe realizar una estimación del consumo (siguiendo los formatos de CNMC establecidos) hasta la fecha y con esa lectura realizar la baja de un contrato y el alta con el nuevo comercializador/modificación contractual. Si posteriormente el cliente entiende que el reparto de consumo no es coherente con la realidad y presenta argumentos soportados documentalmente (foto del contador, vivienda deshabitada.), se realizaría una regularización de consumo. Cabe señalar, que como distribuidora ejecutamos las solicitudes de alta, cambio de comercializadoras y/o de titular, bajas, etc., a petición de las empresas comercializadoras contratadas por el cliente. El punto de suministro objeto de la reclamación, mantuvo vigente contrato con vuestra comercializadora y a nombre [REDACTED] desde el 1 de julio de 2014 hasta el 23 de enero de 2023. En fecha 24 de enero de 2023, recibimos desde la comercializadora [REDACTED] una solicitud de cambio de comercializadora sin cambios contractuales. Esta modificación se realizó el mismo día. Por dicho motivo, la lectura facturada 2023 fue una estimación de lectura de 33.359 m³, coherente con los consumos registrados en el suministro. No obstante, esta lectura fue rectificada posteriormente tras recibir en fecha 3 de abril de 2023 lectura real de 33.392 m³, correspondiente al 27 de diciembre de 2022, aportada por la clienta. A raíz de la recepción de dicha lectura, comprobamos que existía un error en la lectura real aportada por lector y facturada en fecha 27 de diciembre de 2022, por lo que modificamos la facturación emitida a vosotros, para el periodo comprendido entre el 27 de octubre de 2022 y el 23 de enero de 2023, facturando un consumo total de 490 m³ y el, en lugar de los 339 m³ facturados con anterioridad, para que, a su vez, también pueda facturar este consumo a su cliente". Por ello, les indicamos que, la facturación emitida a [REDACTED] es correcta.

La parte reclamada añade que la resolución de esta reclamación depende de [REDACTED] S.A., empresa responsable y propietaria de la red de distribución en la que se encuentra el punto de suministro. Por ello, el 09/08/2024 nos hemos puesto en contacto con la misma y le hemos trasladado que revise las lecturas y consumos facturados entre el 24/08/2022 y 27/12/2022. Una vez tengamos respuesta de la misma, contactaremos con Uds. lo antes posible y les 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 otro lado, la dirección de suministro para el CUPS [REDACTED] es [REDACTED] MADRID (MADRID) coincidiendo ésta con la dirección que nosotros tenemos asignada al contrato 1019791989 de [REDACTED]



Comunidad de Madrid

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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, teniendo en cuenta las manifestaciones y documental presentada por la reclamante y la contestación de la empresa reclamada, que se opone a la reclamación pero no lo acredita ni niega el hecho del cambio a mercado libre, se acuerda que **la reclamada refacture las facturas objeto de reclamación como si estuviera en tarifa regulada**.

No entrar a conocer en cuanto a la solicitud de sanción por cuanto este Colegio Arbitral, siendo un Órgano de resolución de conflictos, no un Órgano de defensa de los consumidores, carece de competencia para conocer de esta materia, pudiendo la reclamante dirigirse al Órgano competente en esta materia, si a su derecho conviene. La reclamante puede acudir a la Agencia de Protección de datos por lo que proceda.

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, 20 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL