



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14812.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [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./D^a [REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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 la reclamante, aplicación incorrecta de tarifa desde la firma del contrato en abril de 2022 aplicando Término Fijo: 21,53€/mes, es decir más del doble de lo que yo firmé (11,18€). Y 20,62€ a partir de septiembre, que sigue siendo el doble de lo que yo firmé. Y Término Variable: 0,203339 €/kWh. A partir del 30 de septiembre, 0,203146 €/kWh. Yo firmé 0,204339kWh. Adjunto contrato y facturas. Contador con anomalías: como hasta un agente de Iberdrola reconoció en la conversación del 17 de marzo, al abrir la incidencia, es imposible que un chalet individual consuma 1800 metros cúbicos de gas en cuatro meses. Máxime si se mira que, de junio a agosto, el consumo es de 47 metros cúbicos, y en 6 días de octubre, 38 metros cúbicos. Todo esto se ve en las facturas. Nadie en Iberdrola ha puesto remedio y la respuesta del técnico de [REDACTED] "hachazo al contador". En ese mismo contrato, se estipula que la facturación será bimensual/mensual. Y así fue hasta finales de octubre del año pasado: Iberdrola emitió una factura el 27 de octubre, y ninguna más hasta el 15 de marzo (!!). Esto es un incumplimiento de contrato, justo en los meses de mayor consumo por el invierno. Solicita devolución de todo el dinero factura y cobrado de más como consecuencia del punto 1 anterior (aplicación incorrecta de tarifa). Mi estimación es de €215,79 a mi favor. Análisis y estudio real e independiente del contador para identificar porqué arrojaba unas lecturas tan elevadas que no se corresponden con un consumo estándar en un chalet individual. Explicación lógica (insisto, lógica) de porqué Iberdrola no emitió ninguna factura en cuatro meses. Cuantía reclamada. En su caso, controversia sin reclamación de cuantía económica 2.215,79.

La parte reclamada alega que hemos procedido a revisar la documentación de que disponemos y, de acuerdo con la misma, la contratación se ha realizado de forma correcta, el precio que le veníamos aplicando a Dña. [REDACTED] es correcto, por lo que consideramos correcta la facturación emitida. Les remitimos adjunta copia del contrato de Dña. [REDACTED] en el que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta que le estábamos aplicando. Iberdrola está adherida al Sistema Arbitral de Consumo salvo para los asuntos que son competencia exclusiva de la Distribuidora. Si Dña. [REDACTED] está de acuerdo con la resolución que le ofrecemos y no es un tema exclusivo de la Distribuidora, podrá dirigirse a la Junta Arbitral de su comunidad autónoma para tramitar su

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

reclamación por esta vía. Los asuntos de competencia exclusiva de la Distribuidora son, con carácter general, los relativos a los equipos de medida, las lecturas del contador y la calidad de suministro.

La parte reclamada añade que la tarifa a aplicar es asignada por la empresa distribuidora [REDACTED], responsable de dicha gestión según la legislación vigente, en función del consumo realizado por el usuario, independientemente de la tarifa que desee contratar. Asimismo, les indicamos que dicha empresa distribuidora, ha confirmado que la tarifa que le correspondía a Dña. [REDACTED] según el consumo realizado, es la RL3, desde el 01/08/2012 hasta el 27/10/2022 y tarifa RL2 desde el 28/10/2022 hasta el 29/07/2023, trasladándonos dichos conceptos en la facturación correspondiente a este contrato. Por este motivo, consideramos correcta la facturación emitida.

La parte reclamante manifiesta que Iberdrola alega que fue la distribuidora la que aplica la tarifa RL3 desde 2012 hasta octubre de 2022. Yo adquiero la vivienda en 2022. Iberdrola me ofrece y firmamos la RL2 en abril de 2022. Pero ellos aplican la RL3 DESDE ese mismo día de abril. Al adquirir la vivienda, llamo a diferentes suministradoras para estudiar ofertas. Me convence la de Iberdrola, con RL2, que es la que firmo en abril de 2002 pero que no se aplican hasta finales de octubre de ese mismo año. Durante siete meses estuvieron engañando aplicando otra tarifa. Es más, cuando abro la incidencia (que ustedes cerraron sin resolver), la señorita que me atendió fue la que se dio cuenta que la tarifa aplicada era incorrecta y dijo que ustedes tenían que devolverme dinero. Otras empresas de suministros cumplen las tarifas que ofertan, que ellos escriben en el contrato que después el cliente firma. Háganselo ver. Solicita la devolución de todo el dinero erróneamente facturado de más desde el 21 de abril de 2022 hasta el 27 de octubre de 2022 (215,79 €) por aplicación incorrecta de tarifa. La devolución de todo el dinero erróneamente facturado de más desde el 27 de octubre de 2022 hasta el 27 de febrero por aplicación incorrecta de los términos fijo y variable que estipulaba el contrato de abril de 2022. Iberdrola debe responder por qué estuvieron cuatro meses sin emitir factura, cuando en SU contrato ponía que la factura es mensual /bimensual. Iberdrola debe explicar cómo es posible un consumo de 10,000 metros cúbicos en una casa individual, con calefacción programada por horas y todos sus habitantes fuera de casa durante gran parte del día.

La parte reclamante manifiesta que en relación a la tarifa aplicada [REDACTED] señala con fecha 17 de abril de 2024, (doc.1) que "la tarifa a aplicar es asignada por la empresa distribuidora [REDACTED] en función del consumo realizado por el usuario, independientemente de la tarifa que desee contratar". Ante esto, la reclamante expone que: Es [REDACTED] la que establece, en el contrato de abril de 2022 (doc.2), la tarifa RL2. La reclamante adquiere el domicilio objeto de este proceso el 19 de abril de 2022, y por ello, el contrato de electricidad objeto de este proceso también tiene fecha de abril de 2022. (Doc.3 Copia Simple de las escrituras de compra). La reclamante se pregunta cómo se puede fijar una tarifa antes de conocer el consumo del nuevo solicita la corrección de estos numerosos errores. importe estimado: €3.790,59, detallado a continuación €275, derivada de la aplicación de tarifa RL2 al suministro del domicilio situado en Avenida Rubios, 19, las Rozas de Madrid desde la fecha de firma del contrato (21 de abril de 2022) hasta el 27 de octubre de 2022, tal y como ambas partes firmaron en el contrato. €90,59, derivada de la anulación de la factura [REDACTED] de 4 de agosto de 2023, tal y como [REDACTED] comunicó a la reclamante que iba a hacer el 7 de agosto de ese mismo año €3,425, derivada de la corrección de lecturas mediante la revisión del contador si aún no ha sido destruido. En su defecto, revisión de consumo/lecturas de electricidad de la vivienda situado en calle Torrencina, 28, Torrelodones, que fue propiedad de la reclamante desde octubre de 2013 hasta marzo de 2022, y cuyo suministro de electricidad era proporcionado por [REDACTED], con el fin de valorar media de consumo de la reclamante. El consumo real en esos meses es más cercano a los 100 metros cúbicos que a los 1,000, y por lo tanto, la factura debería haber sido - estimado - de €380, no de €3.804,47. Daños y perjuicios por el reiterado incumplimiento de contrato de [REDACTED] en relación a la cadencia de facturación



Comunidad de Madrid

durante 4 meses, a pesar de que sí se realizaron lecturas. Cuantificación económica actualizada de su solicitud Total Tres mil setecientos noventa euros con cincuenta y nueve céntimos Euros 3790.59.

La parte reclamada manifiesta 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 08/10/2024 nos hemos puesto en contacto con la misma y le hemos trasladado la reclamación de Dña. [REDACTED]. 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.

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, desconociendo por qué en las alegaciones de la empresa reclamada hace referencia a AR3 constando en el contrato una AR2:

En cuanto al punto 1 solicitado la reclamante, devolución de todo el dinero factura y cobrado de más como consecuencia de la aplicación incorrecta de tarifa desde la firma del contrato en abril de 2022 aplicando por el Término Fijo 21,53€/mes, habiendo contratado 11,18€, y 20,62€ a partir de septiembre, y Término Variable a 0,203339 €/kWh y a partir del 30 de septiembre 0,203146 €/kWh habiendo firmado 0,204339kWh, facturando la reclamada conforme a AR3 constando en el contrato suscrito por la reclamante un AR2, se acuerda la **refacturación por parte de la empresa reclamada según contrato, esto es, con la tarifa contratada AR2, por el tiempo en el que no se le ha aplicado ese peaje de acceso, desde el 27 de abril de 2022, incluido, que están facturando un ARL3, hasta septiembre de 2022 incluido.**

No entrar a conocer en el punto 2 y 3 solicitados por la reclamante, relativo al contador con anomalías con análisis y estudio real e independiente del contador para identificar porqué arrojaba unas lecturas tan elevadas que no se corresponden con un consumo estándar en un chalet individual y, explicación lógica de porqué Iberdrola no emitió ninguna factura en cuatro meses con un contador con anomalías, toda vez que la reclamante no desvirtúa que el contador está mal, la carga de probar corresponde al reclamante que debe probar la anomalía alegada, no habiendo la reclamante acreditado tampoco haber solicitado, al menos, la inspección o haber aportado informe al respecto, además, el contador es competencia de la distribuidora, excluida del Convenio Arbitral.

Informar, así mismo, que, durante los cuatro meses indicados por la reclamante, la empresa puede no facturar, conforme a la legislación aplicable, Decreto 2913/1973, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General del Servicio Público de Gases Combustibles, artículos 77 y siguientes y, Real Decreto 1718/2012, de 28 de diciembre, por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de los suministros de energía en baja tensión, artículos 1 y siguientes.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



Comunidad de Madrid

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 y fecha señalados al principio.

Madrid, 14 de octubre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: