



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15667.0/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de octubre 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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 los siguientes **HECHOS:**

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:
"CONTRATO GAS N°: 700008460565. CÓDIGO RECLAMACIÓN: 6045215348, interpuesta el 2/09/2023, sin resolución hasta la fecha, habiendo superado el tiempo máximo legal para su resolución. HECHOS: Reclamo que según la grabación de la contratación de mi tarifa de gas realizada el 31/07/2023, los precios que legalmente deben aplicarme desde el inicio de mi contrato en fecha 16/08/2023 son los siguientes: - 0'06209522 € + IVA, consumo/día - 0'186410 € + IVA, al día. Y que según el contrato que he podido descargarme de mi área cliente, los precios distan mucho de lo contratado por teléfono, siendo los siguientes:- 0'0740000 € + IVA, consumo/día- 10'55 € + IVA, al mes (0'3516 € + IVA, al día).
SOLICITO que la empresa me facture con los precios contratados telefónicamente, modificando así el contrato que aparece en la web, pues desde que me cambié a esta compañía hace tres meses no contestan a mis reclamaciones ni me facturan el gas consumido.

Se presenta Nuevo escrito el 3.10.24

Que al no haberse emitido ninguna factura por parte de [REDACTED] durante 6 meses, desde el 16/08/2023 hasta el 30/01/2024, no puedo corroborar si el consumo que aparece en las facturas es real o no, y que no facturarme durante más de medio año me ha supuesto no poder comparar precios con otras compañías al no saber mi consumo ni el importe de las facturas con esta compañía, pudiendo haber pagado menos con, por ejemplo, la tarifa TUR. Que [REDACTED] actuó con mala fe al no respetar los precios del contrato telefónico poniendo precios superiores en el contrato de mi área cliente. Que durante la vigencia del contrato no dieron respuesta a mi reclamación del 2/09/2023

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

tal como estipula la Ley. Que aún con los nuevos cálculos de las facturas de la empresa reclamada, y basándonos sólo en que el consumo que indican sea real, el importe recalculado es superior a lo que realmente deberían cobrarme, siendo éste de 899,07€ impuestos incluidos como mucho.

Solicito:

1º Que [REDACTED] demuestre que el consumo de esas facturas ha sido mi consumo realizado en mi residencia al ser un consumo tremendamente elevado para una unidad familiar,

2º Así como también solicito que me emitan las facturas rectificadas con los precios reales según contrato telefónico.

3º Solicito también que este Organismo tome las medidas que estime oportunas contra [REDACTED] por crear un contrato con otros precios sin respetar la contratación telefónica y por no dar respuesta a una reclamación con número de referencia durante toda la vigencia del contrato.

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

En escrito de alegaciones de 9.08.2024, la reclamada manifiesta que:

"El contrato de gas estuvo en vigor desde el 16/08/2023 al 10/07/2024".

[REDACTED] estima la reclamación de la reclamante procediendo a calcular la diferencia de precio entre el que se facturó y el reclamado resultando a su favor un total de 199,41 €. Se observa en facturas que el precio de disponibilidad aplicado en todo momento es inferior al reclamado por lo que el cálculo se ha efectuado sobre la parte del consumo en beneficio de la reclamante.

En la factura 1NSN240100378644 se traslada a la consumidora la reubicación tarifaria efectuada por parte de la empresa distribuidora como competente exclusiva en materia de reubicación pasando de una tarifa RLPS.1 a una RLPS.3.

El contrato de gas está de baja y están impagadas todas las facturas emitidas por [REDACTED]. Por tanto, [REDACTED] procederá a compensar el importe impagado con el importe a favor de la reclamante tras el cálculo efectuado quedando pendiente de pago la cantidad de 931,01 €. [REDACTED] le ofrece un fraccionamiento del pago de la deuda en hasta 12 meses para lo cual precisamos nos confirme número de cuotas, día para efectuarle el cargo, así como su cuenta bancaria.

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

1º) Se aporta el contrato, emitido el 31.07.23, en el que constan los siguientes datos relativos al precio:

SUMINISTRO DE GAS NATURAL Peaje de acceso: RLPS.2 Precio disponibilidad gas: 10,55 €/mes (12,77 €/mes IVA incluido) Precios consumo gas: 0,07400000 €/kWh (0,08954000 €/kWh IVA incluido) Descuento 10% sobre el precio de disponibilidad aplicado en cada período de facturación.

2º) Se aportan las facturas que se adeudan:

- 1.- Factura de 16.08.23 a 1.09.23, por importe de 11,72 €.
- 2.- Factura de 2.09.23 a 2.11.23, por importe de 79,05 €.
- 3.- Factura de 3.11.23 a 26.12.23, por importe de 314,58 €.
- 4.- Factura de 7.12.23 a 26.02.24, por importe de 374,43 €.
- 5.- Factura de 27.02.24 a 29.04.24, por importe de 263,96 €.
- 6.- Factura de 30.04.24 a 1.07.24, por importe de 76,99 €.
- 7.- Factura de 2.07.24 a 10.07.24, por importe de 9,69 €.

3º) Se aportan sendas comunicaciones de la comercializadora, en las que se reubica a la consumidora en distintos peajes de acceso.

En comunicación de 30.01.2024, se indica que en función del consumo realizado del 1



Comunidad de Madrid

de octubre de 2022 a 30 de septiembre de 2023, se reubica a la consumidora del peaje RL1 al peaje de RL3. No obstante el precio diario de la disponibilidad no cambia y se mantiene en 0,14622951. En la misma fecha se le indica que se le reubica en el peaje RL1, pasando a tener un precio diario de disponibilidad de 0,18246575.

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:

La consumidora reclama las siguientes cuestiones:

- 1º Que la empresa le facture con los precios contratados telefónicamente,
- 2º Que [REDACTED] demuestre que el consumo de esas facturas ha sido el consumo realizado.
- 3º Que emitan las facturas rectificadas con los precios reales según contrato telefónico.
- 4º Que este Organismo tome las medidas que estime oportunas contra [REDACTED] por crear un contrato con otros precios sin respetar la contratación telefónica y por no dar respuesta a una reclamación con número de referencia durante toda la vigencia del contrato.

Empecemos por la última. El Colegio arbitral NO PUEDE ENTRAR A CONOCER dicha pretensión porque no tiene competencias para tomar medidas contra la reclamada. Mediante el arbitraje de consumo, se resuelve la controversia existente entre las partes, relativa a la facturación de los suministros y el respeto o no a la oferta contratada, pero no tiene competencias para sancionar la conducta de la reclamada por no haber respetado en el contrato la oferta efectuada. Tampoco tiene competencia para sancionar a la comercializadora por no haber dado respuesta en el plazo adecuado a la reclamación de la consumidora.

SEGUNDA:

Reclama la consumidora que [REDACTED] demuestre que el consumo se corresponde con el consumo realizado.

La lectura de contadores y la determinación del consumo real efectuado no lo realiza la comercializadora, sino la distribuidora de la zona. La lectura de contadores es una obligación legal impuesta a las distribuidoras, tal como lo establece el art. 74.1 k Ley Sector de Hidrocarburos (Ley 34/1998, de 7 de octubre), que dispone que deben: *"Proceder a la medición de los suministros en la forma que reglamentariamente se determine, preservándose, en todo caso, la exactitud de la misma y la accesibilidad a los correspondientes aparatos facilitando el control de las Administraciones competentes"*. Obligación que se reitera en el art. 10.3 g RD 1434/2002, que especifica que las distribuidoras están obligadas a: *"Proceder, por sí mismo o a través de terceros, a la lectura de los contadores de todos los consumidores conectados a sus instalaciones, y dar traslado del detalle de dichas lecturas a los comercializadores correspondientes"*.

Por lo tanto, es la distribuidora la encargada de las lecturas del contador y de emitir los consumos que se han suministrado. Por su parte, la comercializadora está obligada a facturar los consumos y la disponibilidad conforme a las facturas emitidas por la distribuidora.

Debe, por lo tanto, DESESTIMARSE LA PRETENSIÓN de la consumidora, dado que no es la comercializadora quien debe probar los consumos realizados. Estos se determinan conforme a la lectura del contador, y sólo si este no funciona, o si la



Comunidad de Madrid

consumidora hubiese aportado prueba de un consumo inferior, podría haberse corregido la lectura del contador, Al no destruirse de ningún modo las lecturas efectuadas por la distribuidora, estas son correctas y debe facturarse el suministro conforme a ellas.

TERCERA:

Solicita la consumidora que la empresa le facture con los precios contratados telefónicamente.

Las facturas se han retarificado conforme a los precios de la contratación telefónica.

Revisemos dichas facturas para comprobar si la cuantía propuesta por la reclamada es la correcta. Debemos tomar en consideración que hubo una reubicación en la tarifa de acceso, y las tarifas de acceso son un componente regulado, que debe trasladarse de inmediato al consumidor. No se trata de una materia disponible para las partes.

Período		Emisión	disponibilidad	consumo	Total
16.08.23 1.09.23	a	30.01.24	17 x 0,18246575	95x 0,0770	11,72
2.09.23 2.11.2023	a	30.01.24	29 x 0,18246575 33 x x 0,14622951	363 x 0,077 414 x 0,07681643	79,05
3.11.23 26.12.23	a	30.01.24	54x 0,14622951	3510x 0,07681643	314,58
27.12.23 26.02.24	a	29.02.24	62x 0,14622951	4182x 0,07681643	374,43
27.02.24 a 29.04.24		2.05.24	63x 0,14622951	2636x 0,07681643	263,96
30.04.24 1.07.24	a	3.7.24	63 x 0,14622951	684 x0,07681643	76,99
2.07.24 10.07.24	a	13.07.24	9x 0,14622951	84 x0,07681643	9,69

El consumo efectuado, asciende a un total de 11.554 kwh por la diferencia de precio de 0,07681643- 0,06269522 = 0,01472121, alcanza un total de 170,08886034 €. Con el IVA incluido (10%), el importe alcanza los 187,10 €. Dado que la comercializadora lo ha podido calcular con mayor exactitud, el Colegio da por buena la cantidad propuesta por la reclamada que es superior, y alcanza los 199,41 €.

En cambio, las tasas de peaje de acceso, al ser componentes regulados, deben dejarse inalteradas.

Por otra parte, tal como afirma en sus alegaciones, la comercializadora “estima la reclamación de la reclamante procediendo a calcular la diferencia de precio entre el que se facturó y el reclamado resultando a su favor un total de 199,41 €”. Por lo tanto, el acuerdo entre las partes se ELEVA A LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL.

CUARTA

El Colegio Arbitral debe pronunciarse sobre la reconvencción de la reclamada, quien solicita el pago de 931,01 €, una vez reducidos los 199,41 € a los que tiene derecho la consumidora.

Tal como señala el art. 81,1,f LSH, la comercializadora tiene derecho a facturar y cobrar los suministros realizados. Dado que durante el período de duración del contrato, se han suministrado 11.554 kwh y añadiendo a este consumo, el precio de la disponibilidad del gas, el alquiler de contador y los impuestos (IVA e Impuesto especial sobre Hidrocarburos), la deuda de la consumidora asciende a 11,72+79,05+314,58+374,43+263,96+76,99+9,69= 1.130,42 que reducido en los



Comunidad de Madrid

199,41 por la diferencia de precio con respecto a la oferta efectuada a la consumidora asciende a 931,01, lo que implica la ESTIMACIÓN ÍNTEGRA DE LA RECONVENCIÓN EFECTUADA POR LA RECLAMADA.

QUINTA:

Dado que el Colegio ha revisado los cálculos rectificados de las facturas, aunque la Consumidora solicita la emisión de las nuevas facturas corregidas, este Colegio considera que debe DESESTIMARSE DICHA PRETENSIÓN DE LA CONSUMIDORA, porque no es necesario volver a emitir facturas, sino que basta con la rectificación efectuada por la comercializadora y revisada por el Colegio arbitral.

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 elevación a **LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL** del acuerdo al que han llegado tácitamente las partes de aplicar al suministro realizado el precio por kwh anunciado en la oferta y en la grabación telefónica, considerando el precio del kwh a 0,06269522 €/kwh.

En virtud de dicho acuerdo, la comercializadora ha de minorar la deuda de la consumidora en la cantidad de 199,41 €, correspondientes a la diferencia del precio de consumo en el suministro realizado.

La **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, relativa a que la comercializadora deba probar el consumo real realizado dado que tal obligación es competencia de la distribuidora.

La **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, relativa a que se vuelvan a emitir las facturas rectificadas, porque tal reemisión es redundante e ineficaz, y basta con el recálculo efectuado por la reclamada y revisado por el Colegio Arbitral.

La **ESTIMACIÓN DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA**, que tiene derecho a cobrar el suministro efectuado (art. 81.1,f LSH), el cual tras minorar la diferencia de precio (199,41) asciende a la cantidad de **931,01 €**. La consumidora debe abonar esta cantidad de **931,01 €** a la comercializadora. Como la comercializadora ha ofrecido la posibilidad de fraccionar el pago, si la consumidora lo desea, puede realizar el pago en diez mensualidades, siendo la primera de 93,11 €, y el resto de las nueve mensualidades con un importe de 93,10 €. El pago del primer plazo debe realizarse en los **TREINTA DÍAS siguientes**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. Y los 9 plazos sucesivos, el mismo día del mes siguiente. En los pagos debe constar el número de laudo, y los datos personales de la consumidora.

Si la consumidora no necesita dicho fraccionamiento, 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.



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, 30 de octubre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]