



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15125.2/2023

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

En Madrid, a 17 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [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<sup>a</sup> [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 la reclamante, la factura del 05/10 año 13/122 fue estimada, hizo una lectura real llamando por teléfono, la cual modificaron dando una lectura de 3.208 m3. En la siguiente factura 19/12 a 14/12 hacen una lectura supuestamente real de 3.104 m3 a 3.407 m3. Reclama esa factura porque su última lectura real acababa 3.208 m3 no en 3.104 m3 como en la factura pone. Además, comprueba que sus precios han sido modificados son avisarle previamente. Solicita revisión facturación, modificación según lecturas reales, emisión facturas corregidas, acrediten comunicación cambio de precio, apliquen precios anteriores a la subida, exclusión ficheros solvencia.

La parte reclamada alega que la empresa [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. Tras analizar la reclamación procedimos a contactar con la empresa distribidora con el fin de verificar la validez de las lecturas y consumos facturados. Queremos informarles que para el periodo comprendido del 05/10/2022 al 13/12/2022 la empresa distribidora nos ha proporcionado un nuevo dato de lectura (3.407 m3) para este suministro, por lo que con fecha 10/11/2023 hemos procedido a corregir los consumos facturados inicialmente para los periodos comprendidos del 05/10/2022 al 14/02/2023, mediante la emisión de dos facturas rectificadoras, las cuales adjuntamos al presente escrito para que les sirva a los efectos oportunos. Por otro lado, [REDACTED] nos ha comunicado que el periodo del 14/02/2023 al 29/03/2023 se factura con lectura estimada, ya que se trata de un cambio de comercializador. Las lecturas de este tipo se realizan sin enviar un técnico al punto de suministro, se trata de un cambio administrativo; por ello, si Dña. [REDACTED] no nos facilita una lectura para el mismo, se realiza con una lectura estimada. Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de la reclamante, y hemos comprobado que el precio que veníamos aplicando era correcto. En concreto, la variación de precio a partir del día 20/11/2022 se ha producido dentro del proceso de renovación del contrato de Dña. [REDACTED] [REDACTED] efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo. En cualquier caso, remitimos adjunta copia de la carta de renovación enviada a Dña. [REDACTED] [REDACTED] el día 14/10/2022 donde se le informaba de dicha modificación. En este sentido, les indicamos que el correo electrónico remitido a Dña. [REDACTED] fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" y visualizado

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

según se detalla a continuación: Les comunicamos que la citada cuenta de correo electrónico es la que Dña. [REDACTED] tenía habilitada para el envío de facturas. La variación de precios a partir del 31/12/2022 se ha debido a la actualización de las tarifas de peaje y a la aplicación del IPC, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el contrato de la reclamante. Los precios estarán vigentes durante el periodo anual indicado, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente del IPC el 1 de enero de cada año en el que el contrato esté vigente. Asimismo, se repercutirán en cada momento las variaciones a la baja o al alza en las tarifas y peajes de acceso, cánones y demás valores regulados que puedan ser aprobados por la Administración para su aplicación durante la duración del contrato. IPC: Valor acumulado real, del periodo de noviembre a noviembre anterior a la aplicación de la variación, del Índice de Precios al Consumo, general, publicado por el Instituto Nacional de Estadística. Finalmente, les informamos de que hemos revisado la situación del contrato de referencia [REDACTED] y hemos comprobado que Dña. [REDACTED] mantiene, actualmente, una deuda por importe de 312,69 €. 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 reclamante manifiesta que no estoy conforme y sigo a delante con mi solicitud. Los motivos son que pedí la revisión de la factura del 29/12/2022 al 14/02/2023 la cuál era un total de 487,03 €. Y contestan con un cambio en dos facturas, la anterior nombrada y la del 05/10/2022 al 13/12/2022 la cual tenía una lectura real y correcta. Pido la revisión de facturación, modificación según lecturas reales, emisión de facturas corregidas y la exclusión ficheros solvencia.

La parte reclamada manifiesta que, en primer lugar, queremos pedir disculpas por el retraso en la contestación a su requerimiento. Hemos de destacar nuestro continuo y permanente ánimo de colaborar siempre de forma diligente y proactiva con cualquier requerimiento que haya venido de esta Administración, todo ello en el objetivo de atender cualquier posible reclamación que provenga de nuestros clientes a través de un Organismo Público, pues desde [REDACTED] entendemos que esta es la forma adecuada de colaborar con la Administración Pública para mejorar el servicio ofrecido a nuestros clientes. Les informamos de lo siguiente. Con fecha 28/03/2023, 25/07/2023 y 11/08/2023, la reclamante interpuso reclamaciones por discrepancia con las lecturas facturadas, por lo que contactamos con la empresa distribuidora, [REDACTED], como empresa responsable de la lectura del contador según la legislación vigente. Dicha empresa distribuidora nos comunicó: "Para regularizar consumo el cliente puede enviar lectura actual a través de Oficina Virtual o WhatsApp en el número 660 55 79 32." "La lectura indicada se regularizó con lectura facilitada. Para regularizar consumo el cliente puede enviar lectura a través de Ofici", "La DTB no realiza lectura por cambio de titular o/y comercializadora, para regularizar consumo el cliente puede enviar lectura a través de Oficina Virtual o WhatsApp en el número [REDACTED]. Adjuntamos copia de los escritos de contestación enviados. (Anexo 1, 2 y 3) Con fecha 14/08/2023, se dio de baja del fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias ASNEF EQUIFAX a Dña. [REDACTED]. Con fecha 06/09/2023 la OMIC del AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE ARDOZ nos trasladó reclamación interpuesta por Dña. [REDACTED] por discrepancia con las lecturas y precios facturados, por lo que contactamos con la empresa distribuidora. Tras varias comunicaciones con la empresa distribuidora esta nos comunicó: "Varios periodos sin lectura real. Contador vivienda. Para regularizar consumo dejar entrar al lector, enviar foto por nuestra OV o WhatsApp [REDACTED] [REDACTED] "La lectura estimada del 29.03.2023 de 3552m3 es correcta, no procede refacturación." Con fecha 10/11/2023 corregimos los consumos afectados mediante la emisión de facturas rectificadoras basadas en la nueva lectura aportada por la empresa distribuidora, 3407 m3. Adjuntamos copia de los escritos de contestación enviados. (Anexo 4 y 5) Hemos revisado la documentación aportada por esta Junta Arbitral y no tenemos constancia del texto de la reclamación de Dña. [REDACTED] realizado a través de esta Junta Arbitral, por lo que les damos contestación en relación al escrito que la Sra [REDACTED] realizó a través de la OMIC. El contrato de gas de referencia [REDACTED] causó baja en [REDACTED]



## Comunidad de Madrid

S.A.U. el 29/03/2023, tras recibir solicitud por parte de la empresa distribuidora [REDACTED], de cambio de comercializadora. Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de Dña. [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que hemos aplicado es correcto. En concreto, la variación de precio a partir del día 20/11/2022 se ha producido dentro del proceso de renovación del contrato de Dña. [REDACTED] efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo. En cualquier caso, remitimos adjunta copia de la carta de renovación enviada a Dña. [REDACTED] el día 14/10/2022 donde se le informaba de dicha modificación. Indicarles que el correo electrónico remitido a Dña. [REDACTED] fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" y visualizado según se detalla a continuación: Les comunicamos que la citada cuenta de correo electrónico es la que Dña. [REDACTED] tenía habilitada para el envío de facturas. Por tanto, les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a Dña. [REDACTED] de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos. La variación de precios a partir del 31/12/2022 se ha debido a la actualización de las tarifas de peaje y a la aplicación del IPC, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el contrato de la Sra. [REDACTED]. Los precios estarán vigentes durante el periodo anual indicado, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente del IPC el 1 de enero de cada año en el que el contrato esté vigente. Asimismo, se repercutirán en cada momento las variaciones a la baja o al alza en las tarifas y peajes de acceso, cánones y demás valores regulados que puedan ser aprobados por la Administración para su aplicación durante la duración del contrato. IPC: Valor acumulado real, del periodo de noviembre a noviembre anterior a la aplicación de la variación, del Índice de Precios al Consumo, general, publicado por el Instituto Nacional de Estadística. Les remitimos adjunta copia del contrato de Dña. [REDACTED] en el que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada. En relación con las lecturas facturadas, indicarles que 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. Hemos revisado la facturación emitida y los valores aportados por la empresa distribuidora, comprobando que la empresa distribuidora nos aportó una nueva lectura para el día 13/12/2022, 3407 m3, por lo que con fecha 10/11/2023 corregimos los consumos afectados mediante la emisión de facturas rectificadoras, tal y como detallamos a continuación. Adjuntamos certificado de consumos, donde se observa que los consumos facturados para el periodo 05/10/2022 al 29/03/2023 son similares a los de años anteriores en el mismo periodo. Como pueden comprobar la última lectura facturada a día 29/03/2023 es de 3552 m3, siendo esta lectura igual a la aportada por Dña. [REDACTED]. En base a lo anteriormente indicando no hemos detectado ninguna anomalía en la facturación emitida. Asimismo, les informamos de que hemos revisado la situación del contrato de referencia [REDACTED] y hemos comprobado que Dña. [REDACTED] mantiene, actualmente, una deuda por importe de 312.69 €. Adjuntamos duplicado de las facturas pendientes de pago. Para facilitarle a Dña. [REDACTED] el pago de la cantidad adeudada, le ofrecemos la posibilidad de solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades y sin intereses, a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

La parte reclamada añade que la empresa [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. Tras analizar la reclamación de Dña. [REDACTED] procedimos a contactar con la empresa distribuidora con el fin de verificar la validez de las lecturas y consumos facturados. Queremos informarles que para el periodo comprendido del 05/10/2022 al 13/12/2022 la empresa distribuidora nos ha proporcionado un nuevo dato de lectura (3.407 m3) para este suministro, por lo que con fecha 10/11/2023 hemos procedido a corregir los consumos facturados inicialmente para los periodos comprendidos del 05/10/2022 al 14/02/2023, mediante la emisión de dos facturas rectificadoras, las cuales adjuntamos al presente escrito para que les sirva a los efectos oportunos. Por otro lado,



## Comunidad de Madrid

[REDACTED]. nos ha comunicado que el periodo del 14/02/2023 al 29/03/2023 se factura con lectura estimada, ya que se trata de un cambio de comercializador. Las lecturas de este tipo se realizan sin enviar un técnico al punto de suministro, se trata de un cambio administrativo; por ello, si Dña. [REDACTED] no nos facilita una lectura para el mismo, se realiza con una lectura estimada. Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de Dña. [REDACTED], y hemos comprobado que el precio que veníamos aplicando era correcto. En concreto, la variación de precio a partir del día 20/11/2022 se ha producido dentro del proceso de renovación del contrato de Dña. [REDACTED] efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo. En cualquier caso, remitimos adjunta copia de la carta de renovación enviada a Dña. [REDACTED] el día 14/10/2022 donde se le informaba de dicha modificación. En este sentido, les indicamos que el correo electrónico remitido a Dña. [REDACTED] fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" y visualizado según se detalla a continuación: Les comunicamos que la citada cuenta de correo electrónico es la que Dña. [REDACTED] tenía habilitada para el envío de facturas. La variación de precios a partir del 31/12/2022 se ha debido a la actualización de las tarifas de peaje y a la aplicación del IPC, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el contrato de Dña. [REDACTED]. Los precios estarán vigentes durante el periodo anual indicado, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente del IPC el 1 de enero de cada año en el que el contrato esté vigente. Asimismo, se repercutirán en cada momento las variaciones a la baja o al alza en las tarifas y peajes de acceso, cánones y demás valores regulados que puedan ser aprobados por la Administración para su aplicación durante la duración del contrato. IPC: Valor acumulado real, del periodo de noviembre a noviembre anterior a la aplicación de la variación, del Índice de Precios al Consumo, general, publicado por el Instituto Nacional de Estadística. Finalmente, les informamos de que hemos revisado la situación del contrato de referencia [REDACTED] y hemos comprobado que Dña. [REDACTED] mantiene, actualmente, una deuda por importe de 312,69 €. Iberdrola está adherida al Sistema Arbitral de Consumo salvo para los asuntos que son competencia exclusiva de la Distribuidora. Si no 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 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. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos que tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos

La parte reclamante manifiesta que, en referente a la contestación de la empresa distribuidora [REDACTED] no estoy de acuerdo. Vuelvo a detallar el problema que no ha subsanado la empresa distribuidora; en la factura n° [REDACTED] periodo de facturación del 13/12/2022 - 14/02/2023 Se hizo una lectura desde 3.104 a 3.407 (e hay mi desacuerdo por qué la lectura comienza en número inferior que la terminación de la factura anterior) cuando en el periodo de facturación anterior 05/10/2022- 13/12/2022 su lectura real fue de 2.912 a 3.208. La empresa informa que ha corregido algunas facturas, la cual una de ellas tiene una factura real y ya está pagada. No sé el motivo por el cual han decidido cambiar e incrementar el precio de la existente y ya liquidada. Está factura con periodo de facturación de 05/10/2022 - 13/12/2022 con lectura de 2.912 a 3.208 era correcta. Reclamo que corrijan las factura: -N° [REDACTED] de importé 487,03€. (Por una lectura que comienza, inferior a la anterior). La nueva factura generada N° [REDACTED] de importé 600,37€ (a la que sustituye era una lectura real y está pagada).

La parte reclamada manifiesta que 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. Con fecha 20/10/2022 emitimos la factura de periodo del 12/08/2022 al 05/10/2022 en base a la autolectura aportada por la cliente, 2912 m3. Con fecha 26/12/2022 emitimos la factura correspondiente al periodo del 05/10/2022 al



## Comunidad de Madrid

13/12/2022 en base a la autolectura del cliente, 2912 m3, y la lectura aportada por la empresa distribuidora 3578 m3. Con fecha 17/01/2023 corregimos los consumos afectados mediante la emisión de una factura rectificadora basada en la autolectura aportada por la cliente, 3208 m3. En el proceso de cálculo y emisión de facturas se utiliza de manera prioritaria, en caso de disponerse, la lectura aportada por la empresa distribuidora frente a cualquier otro posible valor disponible, como las lecturas aportadas directamente por el propio cliente o el posible consumo acordado entre nosotros y él ante una ausencia de lectura del distribuidor. Por ello, ante las nuevas lecturas aportada por la empresa distribuidora, 3407 m3, con fecha 10/11/2023 corregimos los consumos facturados en el periodo del 05/10/2022 al 14/02/2023 en base a dicha lectura. Hemos revisado la factura reclamada [REDACTED] periodo del 13/12/2022 al 14/02/2023, comprobando la procedencia de la reclamación de la Sra. [REDACTED] lo que, hemos procedido a realizar las correcciones oportunas, regularizando dicha factura. Adjuntamos duplicado de la factura rectificadora emitida. Tras la corrección de dicha factura, resulta un importe total a pagar de 267,68 €. Para facilitarle a Dña. [REDACTED] el pago de la cantidad adeudada, le ofrecemos la posibilidad de solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades y sin intereses, a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos que tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos.

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, a la vista de las alegaciones y documental presentadas por la empresa reclamada, ante las nuevas lecturas aportada por la empresa distribuidora, 3407 m3, con fecha 10/11/2023 **corregidos los consumos facturados** en el periodo del 05/10/2022 al 14/02/2023 en base a dicha lectura, **revisada la factura reclamada** [REDACTED] periodo del 13/12/2022 al 14/02/2023, **comprobando la procedencia de la reclamación de la reclamante**, y asumiendo en su escrito la reclamada realizar las correcciones oportunas, regularizando dicha factura, adjuntando duplicado de la factura rectificadora emitida, resultando de la corrección de dicha factura un **importe total a pagar de 267,68 €**, este Colegio Arbitral hace suyo el ofrecimiento de la reclamada, por la que para facilitarle a la reclamante el pago de la cantidad adeudada podrá solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades y sin intereses, a través del Servicio de Atención al Cliente.

La empresa reclamada procederá a realizar los trámites necesarios para, en su caso, dar de **baja del fichero** de incumplimiento de obligaciones dinerarias ASNEF en este procedimiento.

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.



## Comunidad de Madrid

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, 17 de octubre de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL