



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15863.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D [REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes que permitiría la resolución del litigio por arbitraje.

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.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación aportada

1.- DOCUMENTACIÓN APORTADA

1.- Las alegaciones de la parte reclamante se concretan en:

El 25-07-23 carga en mi cuenta la compañía [REDACTED] 1365,86 € en factura que pone consumo real 706 m, el consumo real a fecha 27-7- es 110 m. Pongo reclamación a [REDACTED], comunico la lectura real a [REDACTED]

El 28-7-23 pongo reclamación en OMIC Torrejón.

El 7-8-23 recibo correo de [REDACTED], donde dicen que aceptan la lectura que envié.

El 19-9-23 cargan en mi cuenta el consumo hasta la última lectura de 4-9, pero no regularizan la factura de julio que tiene un consumo que no es real. Llamo a [REDACTED] y me dicen que no saben cuándo van a devolver el dinero cobrado de más y procedo a devolver el recibo de 1365,86 €.

Recibo notificación de OMIC, van a modificar el consumo.

Cargan dos recibos por el importe indicado que se devuelven.

Recibo carta de [REDACTED] solicitando el pago.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Solicita que la factura de fecha 18-7-2023 se rectifique por el consumo real. Y que se cobre la cantidad correspondiente al consumo real.

2.- Las alegaciones de la parte reclamada se concretan en:

Como contestación a su reclamación de referencia arriba informada, por la presente les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada

por Dña. [REDACTED]

Les informamos que [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel

Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas.

Según lo anterior, es necesario precisar que [REDACTED], como comercializadora, realiza la facturación según los datos aportados por la compañía distribuidora tal y como establece la normativa vigente en la materia, en particular, el artículo 10.2. del Real Decreto 949/2001, que señala que la

realización de las lecturas es responsabilidad de la empresa Distribuidora.

En cumplimiento de esta normativa, con el fin de poder resolver su reclamación, se solicitó a su compañía distribuidora [REDACTED] confirmación sobre la facturación realizada, teniendo la siguiente respuesta:

"La lectura fue modificada a 110m3 el 07/08/2023 "

conforme a lo anterior, desde distribuidora se ha procedido a la modificación de la lectura y dado que [REDACTED] factura según lecturas repercutidas por distribuidora, hemos solicitado al departamento de facturación que realicen la refacturación indicada por la distribuidora

De acuerdo con la información contenida en nuestros sistemas, les comunicamos que la facturación del contrato [REDACTED] se ha visto afectada por una demora que ha impedido realizar la refacturación indicada por su distribuidora.

No obstante, para no perjudicar los intereses de la reclamante, a la espera de que se solucione la incidencia referida, se ha decidido aplazar la factura afectada e impagada número [REDACTED]

Una vez que se emitan las facturas correctas, la clienta deberá proceder a su pago

Dicho lo anterior si el cliente recibe documento de acuerdo de pago referido a las facturas a modificar, les informamos que es únicamente un documento que genera el sistema al tramitar esta gestión, por lo que rogamos no lo tengan en cuenta.

Asimismo, les informamos que, como comercializadora, hemos llevado a cabo todas las acciones objeto de nuestra responsabilidad y competencia, dando curso y traslado de su reclamación a la distribuidora, cuya responsabilidad final es la determinación de la y el efecto de la incidencia origen de su reclamación. Para cualquier aclaración al respecto, quedamos a su disposición.

Por consiguiente, Solicitamos del colegio Arbitral desestime las pretensiones instadas en su día por Dña. [REDACTED] por tratarse de una disconformidad en lecturas repercutidas por distribuidora y proceda al posterior archivo de las actuaciones en base a lo anteriormente expuesto.

Esperando que con el presente escrito se dé por contestado el requerimiento efectuado a esta Compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas.



Comunidad de Madrid

Es necesario precisar que [REDACTED], como comercializadora, realiza la facturación según los datos aportados por la compañía distribuidora tal y como establece la normativa vigente en la materia, en particular, el artículo 10.2.i del Real Decreto 949/2001 que señala que la realización de las lecturas es responsabilidad de la empresa Distribuidora, en este caso [REDACTED]

De esta forma, hemos comprobado que desde la compañía distribuidora [REDACTED] se procedió a modificar el consumo facturado en el periodo del 09/05/2023 al 06/07/2023. Puesto que facturamos acorde a los datos que reporta la distribuidora, con fecha 25/01/2024 se procedió a la emisión de la factura complementaria [REDACTED] con importe de - 1.311,16 €, quedando el consumo regularizado en el periodo indicado.

Tras la emisión de la factura complementaria, se generó un saldo a favor del cliente por importe de 1.311,16 € que, se utilizó para compensar la totalidad de la factura nº [REDACTED] de 74,80 € y parte de la factura [REDACTED] de 1.365,86 €

Según lo anterior, les indicamos que, según los datos obrantes en nuestros sistemas, la Sra. [REDACTED] mantiene una deuda con [REDACTED] de 129,50 €, correspondiente a la factura que adjuntamos a este escrito.

Por último, les informamos que, la Sra. [REDACTED] puede realizar el pago mediante transferencia bancaria a la cuenta EE: [REDACTED] o mediante tarjeta de crédito contactando con nuestro Centro de Atención Telefónica [REDACTED]

2.- Dar audiencia a las partes

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito enviado a través de correo electrónico con fecha 24 de octubre de 2024, en el que indica que da por solucionado el problema.

Indica también que según el archivo que adjunto (sacado de la página de [REDACTED]), aunque la factura del 18 de Julio de 2023 siga apareciendo para hacer un plan de pago, el 25 de enero de 2024 hicieron una factura de abono, que no se ha abonado y entiendo que se compensa una con la otra y, a partir de ahí, todas las facturas se han recibido y pagado correctamente. Espero que con esto, se solucione este incidente a mi favor, y se quede todo tal cual, lo único cambiado el estado de la factura del 18 de Julio como ya pagada sin plan de pago.

El Colegio Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO EN DERECHO, con las siguientes consideraciones:

PRIMERA: Con fecha 24 de octubre de 2024, la reclamante presenta escrito en el que indica que "En referencia al expediente nº 21-ARBC-15863.2/2023, doy por solucionado el problema". Dice también que a partir de la factura de abono que la reclamada realizó con fecha 25 de enero las facturas se han recibido y pagado correctamente.

Por lo que se puede entender resuelta la controversia objeto de arbitraje, vistas las manifestaciones de la reclamante.

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda dictar LAUDO CONCILIATORIO.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y



Comunidad de Madrid

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, 22 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo