



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16822.6/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 04 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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. El consumidor presenta escritos de reclamación en los siguientes términos:

1º) En su primer escrito manifiesta que:

“La compañía [REDACTED] ha facturado y reclama una factura [REDACTED] por importe de 3.920,49 € de fecha 23 de Mayo de 2023 por periodo de 181 días (Agosto de 2022 - Febrero de 2023) figurando un consumo de 34.422 Kwh que no asumo como realizado. El motivo de dicha facturación es debido a que el pasado 21 de febrero de 2023 con motivo de una campaña de comprobación de contadores, en esta visita observaron que el contador tenía la membrana perforada y no realizaba la lectura de la toma de presiones correctamente, procedieron a la sustitución del contador con serie nº [REDACTED] y lectura de levantamiento 3.959 m³ por otro nuevo con serie nº [REDACTED] lectura de colocación 0 m³, indicando en su informe que se aprecia manipulación en el equipo de medida. Tal manipulación es inviable por nuestra parte al no tener ni la llave del contador al estar en custodia del conserje y no haberse solicitado, que cuando algún vecino la solicita el conserje acompaña al vecino al cuarto de contadores. Por otro lado, el contador se encontraba precintado, por lo que es inviable tal manipulación por nuestra parte. La distribuidora o comercializadora son responsables de instalar un contador defectuoso, o bien su personal técnico que son las personas que han accedido a dicho contador quien lo haya podido manipular, y por otro lado, durante el año 2021 - 2022 se realizaron lecturas reales Febrero, Abril, Junio, Agosto, Septiembre, Diciembre deberían de haber detectado mucho antes el error en las lecturas o mal estado del contador, y no queriendo hacer pagar al consumidor acusándoles de manipulación y fraude, cuando aquí la única persona a la que estafan es a mi persona.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La comercializadora [REDACTED] con la factura que reclaman quieren facturar por un periodo de 181 días un consumo de 34.422 km siendo un importe de 3.920,49 € la fórmula aplicada para regularizar el consumo no facturado teniendo en cuenta un RD del año 1973 facturando un consumo de 6 h diarias, cuando mi vivienda es de electricidad salvo la caldera para el agua caliente y es una vivienda donde resido yo únicamente y esporádicamente mi hija no utilizando el gas 6 h diarias, y se les ha demostrado que el consumo desde Febrero de 2023 a Septiembre de 2023 (181 días) con el nuevo contador instalado el consumo solo fue de 2.640 kwh, frente a los 34.422 kwh que por el mismo periodo de 181 días quieren facturarme.

No estamos de acuerdo con la FACTURACIÓN realizada, no es objetiva es malintencionada y abusiva, es inviable que haya habido manipulación por nuestra parte y demostrado el Consumo de mismo periodo 181 días desde el contador nuevo marzo 2023 a Septiembre 2023 finalización de nuestro contrato con [REDACTED] fue de 2.649Kw, frente al consumo por Agosto 2022 - Febrero 2023 de 181 días de 34.422kw que están reclamando. No nos hemos negado a abonar el consumo que se haya podido ocasionar en el periodo de 6 meses, prueba de ello es el ingreso total realizado de 653,40 € equivalente a un consumo aprox de 5.297,87 Kw el doble del real desde la instalación del nuevo contador (Marzo a Septiembre de 2023 - 2.649 kW), y otra opción que se les ha dado es aportarles las facturas desde Septiembre de 2023 a Febrero de 2024 del mismo periodo que reclaman con nuestra nueva compañía para que tengan el consumo real en los mismos meses, y si los cálculos fueran superior a lo ya ingresado (653,40 €), sin problema lo abonaremos, pero no vamos abonar más al no ser un problema de manipulación por nuestra parte, sino de mal estado del contador instalado, y que dicho fallo podía haberse detectado antes por su personal en las lecturas reales realizadas desde 2021 a 2022. Informar que estamos recibiendo llamadas de [REDACTED] reclamando cada mes un importe diferente, nos informan que está cerrada nuestra reclamación y sin poder darnos ninguna explicación a los importe diferentes que reclaman siendo una vez 650 €, otra vez 1.169 €, 1.200 €, 850 €, no tienen explicación cuando el importe que deberían de reclamar sería 3.267,09 € (3.920,49 € - 653,40 € que hemos abonado). Nos sentimos estafados, parecen querer responsabilizar del mal estado del contador al consumidor, poca seriedad reclamando telefónicamente cada vez un importe diferente como a ver si en alguna llamada aceptamos el pago, ya nos da a pensar de si los propios técnicos manipulan dichos contadores para facturar consumos en base a un RD de 1973, consumos que se pueden justificar como imposibles de consumir en 181 días (instalación del nuevo contador marzo 2023 a Septiembre 2023 finalización de nuestro contrato con [REDACTED] fue de 2.649Kw), frente al consumo por Agosto 2022 -Febrero 2023 de 181 días de 34.422kw que están reclamando.

SOLICITAMOS, que con el pago de 653,40 € que equivale a un consumo en un periodo de 181 días de de 5.297,87 Kw el doble del real desde la instalación del nuevo contador (Marzo a Septiembre de 2023 - 2.649 kW), den por finalizado cualquier reclamación de [REDACTED] o distribuidora [REDACTED] a mi persona.

Concreta la cantidad en 3.267,09 €.

2º) En escrito de 12 de enero de 2024, el consumidor manifiesta que:

En mayo de 2023, [REDACTED] emite una factura. Por importe de 3.920,49 €, indicando un consumo de 34.422 kW. En junio me pongo en contacto con el departamento de Atención al Cliente de [REDACTED] al pensar que había un error en la facturación recibida, donde el gestor me informó que dicha factura con un importe de 3.920,49 €, un consumo de 34.422 kW, **era debido a un mal funcionamiento del contador desde su instalación y dicho consumo era el estimativo por dicho periodo.** El 2 de octubre volvemos a llamar al departamento de Atención al Cliente al estar en desacuerdo, al querer hacer responsable al consumidor del mal funcionamiento del contador desde su



Comunidad de Madrid

instalación, cuando la distribuidora es la encargada de realizar las lecturas y mantenimiento de los contadores y quien podría haber detectado mucho antes el mal funcionamiento y más cuando, según las facturas anteriores, se indican lecturas reales. Tras nuestra llamada en octubre. Nos informan de la inspección realizada el 21.02.2023 conjunta con [REDACTED] y la sociedad [REDACTED] servicios de control e inspección y se nos envía el informe. Para nuestra sorpresa, en dicho informe se nos acusa de manipulación de contador y fraude. En fecha 4 y 10 de octubre se envía burofax de nuestra disconformidad con dicho informe tanto a la comercializadora [REDACTED] como a la distribuidora energía, pero en resumen, nuestra disconformidad:

1. Inviabilidad en la manipulación del contador.

Nuestra vivienda se encuentra en una urbanización donde los contadores se encuentran en cuarto de contadores cuya custodia de llave la tiene en el Consejo y Presidente de la Comunidad, siendo imposible la manipulación por nuestra parte al no disponer de la llave del cuarto y contadores y si algún vecino la solicita, el conserje nos acompaña donde están. Las únicas personas que han accedido a los contadores es el personal de la distribuidora energía, quienes realizan el mantenimiento y las lecturas de los contadores y podemos aportar como testigo o Consejo y Presidente de la Comunidad para que testifiquen que por nuestra parte no se les ha solicitado anterior a la inspección la llave del contador.

2. Importe y consumo de la factura 181 días desorbitado:

Califica mi vivienda con una categoría G-4 cuando mi vivienda por su orientación, instalaciones de alto rendimiento, aislamiento, correcto en ventanas y fachada, no es G-4 y prueba de ello es el consumo en 181 días desde la instalación del nuevo contador en febrero hasta agosto de 2023, siendo el consumo de solo 2.649 kW. Por lo que se aprecia un abuso al consumidor al reclamar por el mismo periodo de 181 días un consumo de 34.422 kW. Que mi vivienda es unifamiliar de 78 m², donde resido únicamente yo y de forma esporádica, por mi situación de separado, mi hija, no estando en la vivienda por motivos de trabajo hasta las 18:30 h y únicamente la utilización del gas es utilizada para la caldera de agua caliente y calefacción en meses de diciembre y enero, siendo el resto de la casa, incluido cocina, todo eléctrico.

En fecha 16 de noviembre de 2023, [REDACTED] responde a nuestra reclamación volviendo a adjuntar el informe y acusando sin fundamento de la manipulación del contador y nos detallan cómo han realizado el cálculo del consumo 34.422 kw en una normativa del año 1973, donde la mayoría de las casas funcionaban con gas en vez de electricidad.

PRETENSIONES.

Tras la exposición de los hechos objeto de esta reclamación y estudio de toda la documentación presentada, pueden observar varias irregularidades en el informe, derivando en los puntos, falta de pruebas de las circunstancias de esa manipulación y de ese autor, violación de un derecho fundamental, artículo 24 CE presunción de inocencia y abuso de indefensión hacia el consumidor.

1. Informe: indican que la inspección se realiza conjuntamente con personal de [REDACTED] y SCI, posteriormente en su correo electrónico de 16 de diciembre rectifican indican que en representación de [REDACTED] acudió sociedad [REDACTED], pero dicho informe solamente es firmado por SCI, demostrando que en el momento de dicha inspección nadie más que [REDACTED] Tuya está presente y por lo tanto, no se debe dar un valor probatorio absoluto, puesto que estos empleados no reúnen la necesaria condición de independencia como para que se les pueda considerar agentes de autoridad.

2. El informe de inspección presentado no consta la firma del consumidor, no nos informaron en su momento de dicha inspección realizada, no pudiendo estar presente y ver el mal estado del contador, siendo una clara existencia de indefensión.

3. Tiene la obligación de informar desde el principio y durante el proceso de lo que estaba pasando y no, que se nos informó en octubre tras realizar varias reclamaciones a su departamento de Atención al Cliente.



Comunidad de Madrid

4. Las fotografías que se adjuntan en el informe se aprecia un legible Tercero G, pero los datos del contador ni ampliando la imagen, en el documento PDF se aprecian los datos de supuestamente mi contador, por lo que al no estar presente en dicha inspección es otra clara existencia de indefensión.

5. En ningún momento se nos ha adjuntado el histórico de lecturas realizadas en ese contador, para así comprobar si realmente en un momento dado hubo una variación sospechosa de la que nos acusan o como se nos indicó en la primera llamada es debido a mal funcionamiento desde la instalación del equipo. Por tanto, según el artículo 19.2.d), “es responsabilidad de la comercializadora exigir que las instalaciones y aparatos receptores de sus consumidores reúnan las condiciones técnicas y de construcción legalmente establecidas”. Dichos equipos son instalados por la distribuidora o subcontratas, por lo que no deberían de hacer responsable al consumidor.

6. Se nos acusa de manipulación del contador y fraude cuando no disponemos de la llave del cuarto de contadores, las únicas personas que han accedido a los contadores, son el personal que realiza el mantenimiento y las lecturas de los contadores mensual/bimestral, violando el derecho fundamental del artículo 24 CE a la presunción de inocencia.

Debido a las amenazas de que nos cortaban el suministro de gas, se realizó el ingreso total de 653,40 €. Dicho importe es lo equivalente a un consumo aproximado de 5.297,87 kWh. Los datos de este consumo se han calculado teniendo en cuenta el consumo real tras la instalación del nuevo contador marzo de 2023 a septiembre de 2023, que fue en consumo de 2.649. kwh y considerando un consumo en el período de la factura reclamada, agosto 2022, mes de vacaciones, a enero 2023 con meses de invierno, diciembre, enero) que fuera el doble, pero no estamos dispuestos a abonar el importe que reclaman de 3.920,49 € por un consumo de 34.422 kwh.

3º) Las manifestaciones del escrito de enero de 24 las reitera el consumidor en escrito de 24.02.24.

4º) Por último, el consumidor aporta nuevo escrito el 2.10.24.

La única novedad de dicho escrito radica en la recepción del histórico de consumos, enviado por [REDACTED], así como la reclamación por parte de [REDACTED] para el pago de la deuda:

“Solicitamos el histórico de lecturas del contador con el fin de verificar si, en algún momento, hubo variaciones sospechosas que justifiquen las acusaciones recibidas, al informarnos en nuestra primera llamada que, la factura era una estimativa por un mal funcionamiento del contador desde su instalación.

[REDACTED] nos responde aportando documentación donde manda el Informe, el parte de trabajo y un histórico de lecturas, pero solo desde enero de 2018, no desde el 2012.

El histórico de lecturas del contador desde enero de 2018, muestra que las lecturas han sido estables a lo largo del tiempo. Esta estabilidad indica que es improbable que nosotros como consumidores detectáramos alguna anomalía en el funcionamiento del contador y, más cuando la compañía hacía algunos meses lecturas estimativas. La consistencia de los datos refuerza nuestra posición de que cualquier irregularidad en el consumo facturado no puede acusarnos de una manipulación o negligencia, sino a un mal funcionamiento del equipo desde su instalación y más cuando se indica que en el momento de la inspección estaba correctamente precintado. 10.Desde marzo 2024 hasta la fecha, hemos estado recibiendo reclamaciones constantes, del despacho de abogados “[REDACTED]” advirtiéndolo sobre la inclusión en una lista de morosos o demanda monitoria si no abonamos 2.655,41 €, importe que varía



Comunidad de Madrid

bastante del inicialmente reclamado.

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

1º) Presenta escrito de alegaciones de 3.01.24, en las que se manifiesta que:

Rechazo del arbitraje

“Esta empresa declina el arbitraje propuesto al estar excluida la reclamación del ámbito objetivo de la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, admitida mediante Resolución de 9/12/2020 del Presidente de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, por las siguientes razones: Acorde a lo establecido en el punto 2 de la primera y cuarta condición de la Resolución de 9/12/2020 de Admisión de Oferta Pública de Adhesión Limitada al Sistema Arbitral de Consumo, quedan adheridas a arbitraje las reclamaciones relacionadas con la contratación, facturación y cobro de servicios y productos por [REDACTED] siempre y cuando no estén relacionadas con temas propios de las empresas distribuidoras: extensión y concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, **fraude en la red (incluyendo equipos de medida)** y calidad de suministro (incluyendo la continuidad o interrupción del suministro y daños causados por incidencias en la red) o bien el importe reclamado sea superior a 2.000 euros”.

La reclamación versa sobre la recepción de la factura complementaria [REDACTED], emitida el 23/5/2023 e importe 3.920,49 €, para el punto de suministro sito en [REDACTED] en Madrid con CUPS de gas [REDACTED]

Oposición a la reclamación

En efecto, el Sr. [REDACTED] manifiesta su disconformidad con la emisión de dicha factura e informa que no realizó dicho consumo de 34.422 kWh en la vivienda durante el periodo de 180 días. Les informamos que el 27/5/2023, [REDACTED] recibió por parte de la distribuidora el correspondiente informe de irregularidad, con las correspondientes fotografías, mediante el cual, justificaban la emisión de la factura. La facturación complementaria era consecuencia de una manipulación del contador en una inspección realizada el 21/2/2023 en el equipo de medida nº [REDACTED] que implicaba que en el suministro no se registrase de manera adecuada el consumo realizado, debido a no realizaba la lectura correctamente y se apreciaba la membrana perforada. Teniendo en cuenta lo establecido en el Reglamento General del Servicio Público de Gases Combustibles, capítulo VII, artículo 80, párrafo a, Decreto 2913/1973, se calcula la energía consumida como la mitad de la capacidad del contador (m3/h), multiplicado por 6 horas de utilización diaria y por el número de días de irregularidad, con un máximo de 180 días. A esta energía se descontará el consumo facturado en el periodo a regularizar. Además, se añaden los costes de asistencia del Organismo de Control Autorizado y del nuevo contador. - - Periodo de irregularidad: del 25/08/2022 al 21/02/2023 Estimación de energía consumida a facturar: Para un G-4: 3 m3/h (6m3 hora /2) x 6 horas diarias x 180 días de irregularidad = 3.240 m3, lo que equivale a 34.550 kWh (3.240 m3 x 10,667 factor conversión) Consumo ya facturado durante periodo a regularizar: 128 kWh Consumo facturable: - Consumo estimado – Consumo ya facturado = 34.550 – 128 = 34.422 kWh. Asistencia del Organismo de Control Autorizado = 41,18 € Nuevo contador = 0,00 € En base a lo expuesto, no podemos admitir la reclamación del Sr. [REDACTED] por tratarse de una reclamación con una cuantía solicitada de 3.267,09€ y por una cuestión de fraude en la red reportada por la distribuidora, por tanto, concurre causa de declinación del arbitraje.

2º) Presenta escrito de alegaciones de 1.02.24, en las que indican que:

“En relación a la consulta realizada a [REDACTED] para que revisara el ATR nº



Comunidad de Madrid

■■■■■■■■■■, les informamos que nos han facilitado la siguiente información: “En fecha 21/02/2023 se sustituyó el contador dado que se aprecia la membrana perforada, en consecuencia, se emitió una factura complementaria para el periodo comprendido entre el 25/08/2022 al 21/02/2023 teniendo en cuenta lo establecido en el Reglamento General del Servicio Público de Gases Combustibles, capítulo VII, artículo 80, párrafo a, Decreto 2913/1973. Cabe destacar que la operación se hizo con la asistencia de una OCA (organismo control autorizado), el cual acude en representación de la dirección general de industria de la comunidad autónoma de Madrid quien confirma que la membrana estaba perforada y el contador estaba funcionando de manera irregular. Se adjunta foto del contador retirado y cálculo de energía” Por lo que, no procede rectificación al respecto”.

3º) Presenta escrito de alegaciones de 29.01.24, en el que indica que:

“Tras revisar las alegaciones realizadas por el Sr. ■■■■■■ y confirmar que los consumos realizados para el periodo anterior y posterior al periodo de la factura reclamada ■■■■■■ emitida el 23/5/2023 e importe 3.920,49 € son inferiores, el 29 de enero de 2024 hemos solicitado a ■■■■■■ la revisión del ATR nº C318814076”.

4º) En escrito de 8.10.24, ■■■■■■ manifiesta que:

“Tras recibir las presentes alegaciones del cliente, desde ■■■■■■ nos reiteramos en la respuesta indicada en nuestra carta de mediación “no procede rectificación al respecto.”

“SOLICITAMOS que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, junto con los documentos que lo acompañan, se tenga por rechazado el arbitraje al concurrir la causa de declinación expresada. Subsidiariamente, se solicita que se incorporen las presentes alegaciones al procedimiento arbitral de consumo y sean consideradas en el laudo que en su caso se dicte”.

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

1º) Se aporta la factura por importe de 3.920,49 € emitida el 23 de mayo de 2023. En ella se facturan 34.422 kW de consumo de gas. Con una duración de 181 días.

2º) Se aporta un documento de ■■■■■■ en el que se indica:

Este documento tiene por objeto explicar el cálculo de la energía a facturar como consecuencia de la irregularidad encontrada durante la visita de inspección conjunta realizada por ■■■■■■, como organismo de control autorizado por la Comunidad Autónoma de Madrid.

Teniendo en cuenta lo establecido en el régimen en el Reglamento General de servicio público de gases combustibles, capítulo 7, artículo 80, párrafo a Decreto 2913/1973, se calcula la energía consumida como la mitad de la capacidad del contador. Metros cúbicos h, multiplicado por 6 horas de utilización diaria y por el número de días de irregularidad, con un máximo de 180 días. A esta energía se descontará el consumo facturado en el periodo de regularizar. Además, se añaden los costes de asistencia al organismo de control autorizado y del nuevo contador.

Periodo irregularidad del 25 de agosto de 2022 a 21 de febrero de 2023.

Para 1 G 4, 3 m³/h (6 m³ hora /2) x 6 horas diarias x180 días de irregularidad= 3.240 m³. Lo que equivale a 34.550 kwh, (3.240 m³ x10,667 factor conversión).

Consumo ya facturado durante el periodo a regularizar 128 kwh.



Comunidad de Madrid

3º) Se presenta pago de dos adeudos bancarios, por importes respectivos de 326,70 € el 15.05.23 y el 17.07.23 (total 653,40 €).

4º) En correo electrónico enviado el 20.12.23 por [REDACTED] se indica que: en febrero de 2023, a raíz de una campaña de comprobación de contadores, acudimos al domicilio para realizar una revisión del contador instalado en el mismo. Durante esta revisión comprobamos que **el contador no funcionaba**, por lo que el gas medido no era realmente consumido, motivo por el cual se sustituye el contador con número [REDACTED] Con la lectura de 3959 m³ por el contador, con número [REDACTED] con la lectura de 0 m³.

En presencia del organismo de control autorizado que actúa en representación del servicio territorial de Industria y la Comunidad de Madrid, el cual confirma el resultado de la comprobación en su informe de actuación.

Dado que dicha anomalía detectada afectaba al consumo registrado en el equipo de medida, se emitió una factura complementaria para el periodo comprendido entre el 25 de agosto de 2022 y el 21 de febrero de 2023.

El consumo a facturar es de 34.550 kWh.

El consumo ya facturado durante el periodo de regularización, es de 128 kWh.

El consumo facturable = Consumo estimado - consumo ya facturado = 34.550 - 128 = 34.422 kWh.

Ante la presente reclamación y tras analizar nuevamente los hechos, les informamos que no procede anular la factura complementaria, ya que el contador fue manipulado. Por lo tanto, la fórmula aplicada es la establecida en el artículo 80 del Decreto 2913/1973.

5º) Se presenta el informe de actuación en punto de suministro de SCI ([REDACTED]), de 21.02.23.

Tipo de operación: comprobar si marca y/o exceso de consumo.

Situación: Se aprecia manipulación.

Nº precinto –

Accesibilidad abonado llave: Sí

Contador precintado: Sí

Tipo de precinto: Chapa.

Observaciones: "Se verifica que no realiza la lectura por el toma presiones. Se aprecia membrana perforada. Se sustituye por contador nuevo".

6º) Se aportan las siguientes facturas:

Factura	Período		Lectura (m3)	Consumo	Importe (gas sin Iva)
[REDACTED]	9.08.22 7.09.22	a	3.947 a 3.947 Inicial real: 8.08.22	0	6,93
[REDACTED]	8.09.22 30.09.22	a	3.947 a 3.948	1 m ³ = 11 kwh	6,50
[REDACTED]	1.10.22 7.11.22	a	3.948 (30.09)	0	8,22
[REDACTED]	8.11.22 5.12.22	a	3.948 a 3.951	3 m ³ = 32 kwh	9,44
[REDACTED]	2.02.23 21.02.23	a	3.957 a 3.959	2 m ³ = 21 kwh	6,56



Comunidad de Madrid

			SUSTITUCIÓN CONTADOR		
	6.04.23	a	6 a 6 (estimada	0	6,91
	7.05.23		5.04.23)		
	8.07.23	a	236 a 254	18 m ³ = 192	24,57
	1.08.23		(1.06 a	kwh	
			1.08.23)		
	02.08.23	a	254 a 255	1 m ³ = 11 kwh	8,22
	03.09.23		(1.08 a		
			03.09.23)		
					Con IVA
	4.09.23	a	255 a 273	18 m ³ =192	25,21
	5.10.23			kwh	
	5.10.23	a	273 a 350	77 m ³ = 822	86,86
	29.11.23			kwh	
	29.11.23	a	350 a 700	350 m ³ =3.722	379,76
	30.01.24			kwh	
	30.01.24	a	700 a 881	181 m ³ =	226,32
	1.04.24			1.921 kwh	

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:

El consumidor reclama por la factura emitida el 23 de mayo de 2023, con un importe de 3.920,49 € en la que se facturan 34.422 kW de consumo de gas, como consecuencia de la detección de un fraude en el contador, por lo que se gira una factura complementaria en aplicación del art. 80 Decreto 2913/1973, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General del Servicio Público de Gases Combustibles. Como bien se sabe, la adhesión al sistema arbitral es voluntaria para las partes. Naturgy ha efectuado una oferta limitada al sistema.

La limitación de la oferta de [REDACTED] **IMPIDE** al Colegio arbitral **ENTRAR A CONOCER EL FONDO DEL ASUNTO**, por un doble motivo:

Está excluido por razón de la cuantía, dado que las reclamaciones por arbitraje de consumo no pueden exceder los 2.000 euros. En este caso, la factura se gira por 3.920,49 €, y aunque el consumidor ha abonado 653,40 €, la cuantía pendiente es de 3.267,09 €, por lo que claramente supera el máximo permitido en la Oferta de Adhesión a Arbitraje.

En segundo lugar, la comercializadora manifiesta en su Oferta de Adhesión al arbitraje de consumo que quedan adheridas a arbitraje las reclamaciones relacionadas con la contratación, facturación y cobro de servicios y productos por [REDACTED] siempre y cuando no estén relacionadas con temas propios de las empresas distribuidoras: extensión y concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección,



Comunidad de Madrid

fraude en la red (incluyendo equipos de medida) y calidad de suministro (incluyendo la continuidad o interrupción del suministro y daños causados por incidencias en la red). Al tratarse de una factura girada por haber detectado un malfuncionamiento del contador, calificado en el informe de actuación como fraude en el contador, este Colegio Arbitral no puede entrar a conocer el fondo del asunto, con lo que queda expedita la vía judicial. Las partes deben dirigirse a la vía judicial para resolver esta controversia.

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

NO ENTRAR A CONOCER EL FONDO DE LA CONTROVERSIA, por estar excluida de la oferta de adhesión al sistema arbitral de consumo de [REDACTED], por razón de cuantía (ser superior a los 2.000 euros), y por razón de materia (referirse a un supuesto de fraude en la red en relación con un equipo de medida).

Queda expedita la vía judicial.

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, 04 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid