



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 346/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia telefónicamente.

Reclamada: Iberdrola Clientes, SAU, con NIF A95758XXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje de 22 de abril de 2022, la reclamante expone los hechos que seguidamente se transcriben:

Tras muchas llamadas telefónicas a atención al cliente de Iberdrola (900225XXX), en fecha 27 de enero de 2024, mandé el siguiente correo electrónico a "clientes@tuiberdrola.es": En fecha 10 de octubre de 2023 realicé una reclamación por teléfono (nº 907156XXX) ya que el piso donde se realizaba el suministro de gas, se había vendido en fecha 18 de septiembre de 2023, y solicitaba que se realizase una factura real adjuntando la lectura real del contador en esa fecha. Después de llamar más de seis veces (en fechas 20/10/23, 10/11/23, 01/12/23, 11/12/23, 19/12/23, 12/01/24), en fecha 23 de enero de 2024 me dijeron que todavía no se había realizado la nueva factura que se ponía una nueva reclamación (nº 842477XXX) para que se resuelva lo antes posible.

A fecha de hoy, 22 de abril de 2024, todavía no ha resuelto la reclamación del 10 de octubre de 2023, siguen sin realizar la factura del consumo real y siguen reclamando unas facturas estimadas.

PRETENSIONES

La reclamante consigna las siguientes pretensiones en su solicitud de arbitraje:

Que Iberdrola:

1. Realice la factura del consumo real (con la lectura real del contador que mandé).
2. Anule las facturas de consumo estimado.
3. Se emita factura rectificativa y se devuelva el dinero cobrado improcedentemente a los nuevos propietarios ya que ese consumo no les corresponde (adjunto factura núm. 2123112401036XXXX).



ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escrito de 30 de octubre de 2024, la empresa manifiesta, en resumen, que a raíz de las reclamaciones interpuestas por la parte reclamante en fecha 10 de octubre de 2023 y 23 de enero de 2024, por discrepancia con las lecturas facturadas, la compañía contactó con la distribuidora Redexis Gas, SA, responsable de la lectura del contador y propietaria de la red en la que se encuentra el punto de suministro.

La distribuidora rechazó sus solicitudes.

El 30 de octubre de 2024 la empresa trasladó la solicitud de la reclamante a la distribuidora, manifestando que para resolver la reclamación es imprescindible y obligatoria la respuesta de la distribuidora. Por ello, solicita el aplazamiento de audiencia.

Declara la compañía que su oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo excluye los asuntos cuya responsabilidad corresponde a las empresas distribuidoras de energía, de acuerdo con la normativa aplicable.

Asimismo, hace referencia los artículos 51 y 52 (puntos 1 y 4) del Real Decreto Legislativo 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural, siendo el caso que nos ocupa la estimación de consumo, que quedaría fuera de la competencia de arbitraje.

Por todo ello, comunica a la Junta Arbitral de Consumo que no se somete al arbitraje en este caso.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

A tenor de lo expuesto en su escrito de alegaciones, cabe señalar que la respuesta de la compañía adolece de falta de congruencia por cuanto, por una parte, solicita el aplazamiento de la audiencia y, por otro, comunica que no se somete al arbitraje para este caso concreto.

Tras el examen de la documentación que consta en el expediente, se aprecia que la controversia no atañe a la actividad propia de la distribuidora, por lo que se considera susceptible de ser resuelta en vía arbitral, resultando innecesario el aplazamiento de la audiencia solicitado por la comercializadora.

En relación con el caso expuesto, debe tenerse presente que cuando un contador se halla en el interior de una vivienda y la distribuidora no tiene acceso al mismo, recae sobre el cliente la responsabilidad de comunicar el resultado de las lecturas.



En el presente supuesto, día 3 de octubre de 2023 la reclamante remitió a la empresa un mensaje de correo electrónico solicitando la modificación de una lectura estimada y la emisión de una factura con datos reales, adjuntando una fotografía del contador. Ciertamente, la actitud de la empresa puede resultar equívoca cuando respondió a dicho correo electrónico comunicando que se había “tramitado la documentación recibida y gestionado correctamente su solicitud”, pero no ejecutó ningún cambio en la facturación. No obstante, de acuerdo con las facturas que constan en el expediente, se aprecia que en fecha 27 de septiembre de 2023 la titularidad del contrato de gas había cambiado en favor de la nueva propiedad del inmueble.

De ello se desprende que la reclamante solicitó la modificación de la factura emitida en relación con el período comprendido entre el 13 y el 27 de septiembre de 2023, en base a una lectura comunicada el 3 de octubre de 2023, cuando ya no era titular del contrato. De acuerdo con lo anterior, no puede descartarse que la fotografía del contador se correspondiera con una fecha en la que la parte reclamante todavía era la titular del contrato. Sin embargo, no se considera procedente la rectificación de la facturación solicitada, toda vez que la compañía ha aplicado en los períodos facturados el resultado de las lecturas que tenía disponibles (estimadas o reales) a quienes figuraban como titulares del contrato en cada momento.

Por tanto, debe entenderse que, al haberse facilitado los datos de la lectura del contador de manera extemporánea, la controversia y la posible compensación económica en relación con los importes facturados debe ser trasladada al ámbito estrictamente privado entre las partes vendedora y compradora del inmueble.

De conformidad con todo lo expuesto, deben DESESTIMARSE las pretensiones.

Finalmente, se hace constar que la compañía no plantea reconvencción, por lo que no formula ninguna reclamación de importes en el marco del presente expediente.

Notifíquese a las partes el 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 las Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los dos meses siguientes a 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.



Y para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós