



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00637.2/2024

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

NIF [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 20 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

D. [REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE  
USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID,  
debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS  
PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL, debidamente acreditado  
ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del 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.

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.



# Comunidad de Madrid

## 1.- DOCUMENTACIÓN APORTADA

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

██████████ como titular del contrato número ██████████ relacionado con el suministro de gas en la dirección ██████████ me dirijo con el propósito de continuar con la tramitación de mi reclamo. La respuesta de Endesa no aborda adecuadamente mis preocupaciones ni ofrece una solución concreta al problema. Reconocen las dificultades en la facturación que han afectado a mi contrato desde la activación del mismo el 29/05/2023, pero no proporcionan justificaciones claras sobre las causas de estas demoras ni ofrecen una fecha específica para resolver la incidencia. Es decir, alegan la misma argumentación que me han dado el 30/10/2023 cuando efectúe la reclamación ante su portal de clientes, teniendo suficiente tiempo hasta la fecha para solucionar el problema. La incertidumbre sobre el importe exacto de mis consumos mensuales persiste, lo que me impide realizar una planificación financiera precisa y eficiente.

En cuanto a mi reclamación, solicito formalmente que no se me requiera el pago de ninguna factura retroactiva y que el inicio del pago por el servicio de gas se establezca únicamente una vez que el sistema de facturación haya sido completamente solucionado por ██████████. Considero que es justo que no se me penalice por las deficiencias del sistema de facturación de la empresa y que solo me comprometa a pagar por el servicio recibido a partir del momento en que se resuelva el problema de manera definitiva. Agradezco su consideración en este asunto y espero una pronta resolución a esta situación.

Plan de pagos adecuado: Solicito un plan de pagos que se ajuste a mis posibilidades económicas, en caso de que deba saldar las facturas pendientes al considerar un cambio de proveedor de servicios en el futuro.

Compensación por perjuicios: Reclamo una compensación por los perjuicios ocasionados debido a la ausencia de facturación, ya que esto ha generado inconvenientes financieros y limitaciones en el uso adecuado del suministro de gas.

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

Con fecha 15/2/2024 la reclamada presenta escrito en el que se indica:.

Como contestación a su reclamación de referencia arriba informada, por la presente les comunicamos que se están realizando las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por Dña. ██████████.

Asimismo, les informamos que estamos teniendo dificultades con la facturación de alguno de nuestros clientes como es el caso del contrato ██████████, que se ha visto afectado por una demora que está impidiendo que el cliente reciba sus facturas con la periodicidad acostumbrada.

Del mismo modo, les informamos de que estamos trabajando en la resolución de la incidencia de forma progresiva, por lo que esperamos poder emitir, en breve, la facturación pendiente.

El resultado de las gestiones realizadas será comunicado a ese mismo Organismo a la mayor brevedad posible. No obstante, en cualquier caso, quedamos a su disposición para cualquier cuestión adicional hasta la finalización de la reclamación.



## Comunidad de Madrid

Escrito de 15 de marzo de 2024:

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]

De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia del contrato asociado al CUPS [REDACTED], según la información recogida en nuestros sistemas:

- Punto de suministro en la dirección avenida [REDACTED] en Madrid.

| CONTRATO   | CONCEPTO             | FECHA<br>ALTA | FECHA<br>BAJA |
|------------|----------------------|---------------|---------------|
| [REDACTED] | Suministro de<br>gas | 29/05/2023    | 28/02/2024    |

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 impedía que el Cliente recibiera con la periodicidad que sería habitual, sus facturas.

Una vez subsanada la demora, adjuntamos a este escrito copia de las facturas emitidas.

Les informamos de que las facturas [REDACTED] y [REDACTED], no han sido pasadas al cobro al haberse superado el plazo máximo de facturación.

Por otro lado, si la Sra. [REDACTED] desea, puede solicitar acuerdo de pago para abonar las facturas restantes.

### 2.- Dar audiencia a las partes

1.- La parte reclamante comparece a la audiencia y presenta las siguientes alegaciones:  
Madrid 20 de octubre de 2024 Señores de la Junta y Órgano Arbitral:

[REDACTED] como reclamante, con relación el expediente 21 - ARBC - 00637.2/2024 a [REDACTED] como reclamada, me dirijo a vosotros para realizar mis últimas alegaciones y comentarios a lo ya expresado oportunamente.

Que a fecha de hoy ya he pagado la deuda contraída de manera involuntaria con [REDACTED] a raíz del problema de facturación del gas natural sobre el contrato [REDACTED]

Que [REDACTED] me negó el plan de pagos al cual hacen referencia. Se puede comprobar con las grabaciones de las llamadas telefónicas que realiza la empresa.

Que al ingresar en mora desde la empresa [REDACTED] comenzaron a llamarme telefónicamente PERIÓDICAMENTE y vía correo electrónico (adjunto ejemplo de correo) indicando que si no abonaba las facturas tomarían las medidas legales necesarias, como si yo estuviera eligiendo no pagar cuando fue problema de [REDACTED] no enviar a tiempo las facturas de gas natural y luego de varios meses enviarlas todas juntas esperando que el consumidor pueda pagarlas.

Ante las reiteradas llamadas de [REDACTED] tratándome como una deudora y poco más cometiendo un delito, he tenido que acomodar mis gastos resultando un perjuicio para mí para pagarlas en el momento que ellos quisieron y no cuando a mí, es decir el CONSUMIDOR pueda realizarlo mediante un plan de pagos fraccionado correctamente.

Resulta lamentable que yo deba soportar esas llamadas como si fuera error mío, cuando en realidad este problema no hubiera llegado a esta instancia si [REDACTED] hubiera tenido una



## Comunidad de Madrid

correcta comunicación conmigo como consumidora, asumiendo el error y brindándome un plan de pagos fraccionado por ejemplo a 6 meses (período por el cual ellos no enviaron las facturas).

Hasta aquí como consumidora he llegado con este asunto. Siempre he pagado todo a tiempo y nunca tuve problema alguno. Ya no tengo deuda con [REDACTED] y no quiero saber nada con esta empresa que no cuida a sus clientes consumidores, donde lo único que consiguen es gastar tiempo para los consumidores y para el estado llegando a esta instancia. Sin más que agregar, agradezco vuestro tiempo.

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

PRIMERA: La parte reclamante presenta escrito de fecha 20 de octubre de 2024, en el que, tras referirse a la situación que dio lugar a la reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo, indica que a día de hoy ha pagado la deuda contraída de forma involuntaria con la reclamada, y termina señalando que ya no tiene deuda con [REDACTED] y no quiero saber nada más con esta empresa.

Sin que, por otra parte, se concrete petición alguna.

El Colegio entiende que de las alegaciones presentadas por la reclamante se desprende que el asunto está solucionado para ambas partes.

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda NO ENTRAR A CONOCER la solicitud de arbitraje.

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 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



## Comunidad de Madrid

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 fechas señalados al principio.

Madrid a 20 de noviembre de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted]

VOCAL

REPRESENTANTE  
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted]

SECTOR