



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00386.8/2025

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 09 de julio de 2025 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D<sup>a</sup> [REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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:

*INTENTO DE COBRO DE FACTURA FRAUDULENTO, CONSECUENCIA DE LA SOLICITUD DE BAJA DEL CONTRATO, Y ALEGANDO FALSA AUSENCIA DE LECTURA REAL, TRAS APLICAR UN ININTELIGIBLE SISTEMA DE FACTURACIÓN. A LA VEZ DEL COBRO DE SERVICIOS NO PRESTADOS POR PARTE DE LA FILIAL DE MANTENIMIENTO (YA ABSORBIDA POR LA RECLAMADA). Y VIOLACIÓN DE TODOS LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS AL HABER FACILITADO Y COMPARTIDO INFORMACIÓN A TERCERAS PERSONAS, SOCIEDADES DE GESTIÓN DE COBRO, MIENTRAS SE DESARROLLABA LA DISPUTA COMERCIAL (EXISTÍA DISPUTA, NO IMPAGO), QUIEN SE HA DEDICADO AL ACOSO SISTEMÁTICO PARA PROCURAR EL COBRO DE LA DISPUTADA FACTURA FRAUDULENTO, AMENAZANDO CON TÉRMINOS DE "MOROSO", Y CON LA PUBLICACIÓN EN REGISTROS PÚBLICOS DE MOROSIDAD. SIN QUE EXISTA FIRMADO POR MÍ CONTRATO QUE REFLEJE LAS PRECEPTIVAS CLÁUSULAS RELATIVAS A LA LPD, NI MI AUTORIZACIÓN A COMPARTIR DATOS.*

*Se adjunta íntegro el texto de la reclamación efectuada a [REDACTED] repetidamente, y por vías paralelas y alternativas, sin haber obtenido respuesta alguna al respecto, el cuál se da por íntegramente reproducido.*

Solicita:

1-. Anulen por completo la factura [REDACTED] incluyendo los conceptos facturados por [REDACTED], y los facturados por [REDACTED], desistiendo final y definitivamente de su cobro. Por todo lo sucedido, y en compensación de todas las molestias, incluido el tiempo que me ha sido necesario para recopilar la documentación anexa, y redactar la presente, entiendo que deben tener la atención comercial de desistir por completo del cobro de la citada factura, incluyendo los 24 m3 de consumo que sí hubiesen correspondido cobrar. Y que me comuniquen de forma fehaciente la anulación, en su caso, de dicha factura [REDACTED], y del desistimiento de cobro de la misma por su parte, dando por finalmente concluido el contrato [REDACTED], sin existencia de saldo deudor alguno por mi parte.



## Comunidad de Madrid

2-. Trasladen inmediatamente instrucciones a [REDACTED] para que ceje en su empeño de requerirme el cobro de la antedicha factura, concluyendo de forma fehaciente sus comunicaciones para conmigo.

3-. Procedan a abonarme los 151,25 € que ha costado la reparación efectiva de la caldera de gas, la cual tendría que haber sido llevada a cabo por [REDACTED] en los últimos meses, con cargo al contrato de mantenimiento que con ellos tenía suscrito. A estos efectos, sírvales el mismo número de cuenta donde actualmente estaban girando los recibos periódicos, [REDACTED]

4-. Procedan a abonarme los 45,00 € que costó la pieza sustituida sin necesidad por [REDACTED] facturada en febrero'2024. No había sido necesaria dicha sustitución, y no acabó con el malfuncionamiento de la caldera de gas. A estos efectos, sírvales el mismo número de cuenta donde actualmente estaban girando los recibos periódicos [REDACTED]

5-. Procedan a abonarme los 45,00 € que [REDACTED] me facturó en junio'2024, por la pieza NO sustituida. Nunca se llegó a producir dicha sustitución, y se reclamó telefónicamente en su momento, insistiendo posteriormente en varias ocasiones. No había sido necesaria dicha sustitución, y no acabó con el malfuncionamiento de la caldera de gas.

A estos efectos, sírvales el mismo número de cuenta donde actualmente estaban girando los recibos periódicos, [REDACTED].

6-. Ejerciendo mis derechos de acceso, supresión, y oposición, eliminen de sus bases de datos y registros todos y cada uno de los datos que dispongan de mí, tanto por parte de [REDACTED] como de [REDACTED], insten fehacientemente (y me acrediten) a [REDACTED] llevar a cabo el mismo borrado de datos en sus bases de datos y registros, procedan a eliminar cualquier referencia de impago por mi parte allá donde hayan podido incluirla, y acusen fehacientemente recibo de mi completa oposición y negativa a que difundan y/o cedan a terceros dato...

LA EMPRESA en fecha 5 de marzo de 2025, aporta un escrito mediante el que manifiesta:

En primer lugar, les comunicamos que al Sr. [REDACTED] le corresponde indemnización por importe de 151,25 € por Calidad Técnica no conforme.

Se comprueba que con fecha del 28/02/2025 el Sr. [REDACTED] aporta la documentación que debía enviar, rellena y firmada, por lo que están tramitando el abono indicado en la reclamación 73046728.

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.

Por último, les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED]).

En fecha 13 de marzo de 2025, expone:

Como ampliación a la respuesta dada a su reclamación de referencia arriba informada con fecha 05/03/2025, por la presente les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por D. [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 calle [REDACTED] Madrid.



## Comunidad de Madrid

### CONTRATO

[REDACTED]

### CONCEPTO

Suministro de gas

### FECHA ALTA

11/04/2008

### FECHA BAJA

05/09/2024

Es necesario precisar que [REDACTED], como comercializadora, realiza la facturación según los datos aportados por la compañía distribuidora, en este caso [REDACTED] S.A.

Les informamos que el concepto facturado como "Regulariz. Cuotas Cons. Real", se corresponde con una regularización en base a la última lectura real del consumo que ha realizado, ya que se ha estado facturando anteriormente por un importe menor al que le corresponde.

Dicha regularización se ha realizado de acuerdo con la normativa vigente (apartado 5 del artículo 51 del Real Decreto 1085/2015 de Gas).

Para dar cumplimiento al artículo anteriormente referido, que indica: "Si como consecuencia de una regularización en base a la lectura real se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas la diferencia a efectos de pago será prorrateada en tantas facturas como meses transcurrieron desde la última lectura real".

Según lo anterior, durante el periodo comprendido **entre el 28/10/2022 y el 27/02/2023 se ha estado facturando con lecturas estimadas, esto ha ocasionado una acumulación de consumo que ha generado el cargo de 295,48 € que aparece en la factura** [REDACTED]

Asimismo, se ha procedido a regularizar la situación, prorrateando el importe indicado de 295,48 € en cuatro cuotas de 73,87 € según se recoge en el siguiente cuadro:

| PERIODO                      | FACTURA    | IMPORTE TOTAL | REGULARIZACION                                                                              |
|------------------------------|------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Del 04/01/2023 al 27/02/2023 | [REDACTED] | 98,52 €       | Plazo 1: Termino energía gas (295,48 €) - Regulariz. cuotas cons. Real (221,61 €) = 73,87 € |
| Del 27/02/2023 al 08/05/2023 | [REDACTED] | 114,48 €      | Plazo 2: 73,87 €                                                                            |
| Del 08/05/2023 al 03/07/2023 | [REDACTED] | 177,82 €      | Plazo 3: 73,87 €                                                                            |
| Del 03/07/2023 al 30/08/2023 | [REDACTED] | 133,38 €      | Plazo 4: 73,87 €                                                                            |

Igualmente, durante el periodo comprendido entre el 27/02/2023 y el 03/07/2023 se ha estado facturando con lecturas estimadas, esto ha ocasionado una acumulación de consumo que ha generado el cargo de 350,55 € que aparece en la factura [REDACTED]

Asimismo, se ha procedido a regularizar la situación, prorrateando el importe indicado de 350,55 € en cuatro cuotas de 87,64 € según se recoge en el siguiente cuadro:

| PERIODO                      | FACTURA    | IMPORTE TOTAL | REGULARIZACION                                                                              |
|------------------------------|------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Del 08/05/2023 al 03/07/2023 | [REDACTED] | 177,82 €      | Plazo 1: Termino energía gas (350,55 €) - Regulariz. cuotas cons. Real (350,55 €) = 87,64 € |
| Del 30/08/2023 al 03/11/2023 | [REDACTED] | 250,15 €      | Plazo 2: 87,64 €                                                                            |
| Del 03/11/2023 al 05/01/2024 | [REDACTED] | 167,73 €      | Plazo 3: 87,64 €                                                                            |
| Del 05/01/2024 al 05/03/2024 | [REDACTED] | 156,40 €      | Plazo 4: 87,64 €                                                                            |

## Comunidad de Madrid

De la misma forma, durante el periodo comprendido entre el 03/07/2023 y el 26/04/2024 se ha estado facturando con lecturas estimadas, esto ha ocasionado una acumulación de consumo que ha generado el cargo de 583,91 € que aparece en la factura [REDACTED]. Asimismo, se ha procedido a regularizar la situación, prorrateando el importe indicado de 583,91 € en ocho cuotas de 72,99 € según se recoge en el siguiente cuadro:

| PERIODO                      | FACTURA    | IMPORTE TOTAL | REGULARIZACION                                                                              |
|------------------------------|------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Del 05/03/2024 al 26/04/2024 | [REDACTED] | 75,36 €       | Plazo 1: Termino energía gas (583,91 €) - Regulariz. cuotas cons. Real (583,91 €) = 72,99 € |
| Del 26/04/2024 al 01/07/2024 | [REDACTED] | 291,46 €      | Plazo 2: 72,99 €                                                                            |
| Del 01/07/2024 al 05/09/2024 | [REDACTED] | 612,65 €      | Plazo 3 - 8: 437,94 €                                                                       |

En la última factura se incluyen el resto de las cuotas pendientes de regularizar.

Les recordamos que, [REDACTED] como comercializadora, tan sólo procede según los datos o información aportada por la compañía distribuidora, en este caso [REDACTED]. Les informamos que, como comercializadora, hemos llevado a cabo todas las acciones objeto de nuestra responsabilidad y competencia. Para cualquier aclaración al respecto, quedamos a su disposición.

Por último, tal como les indicamos en nuestro anterior escrito, les comunicamos que al Sr. [REDACTED] le correspondía una indemnización por importe de 151,25 € por Calidad Técnica no conforme.

De esta forma, les confirmamos que el Cliente ha rechazado la propuesta de indemnización ofrecida con fecha 10/03/2025.

Les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y qué si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED])

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 25 de abril de 2025- que se da por reproducido íntegramente-, realiza en síntesis las siguientes manifestaciones:

Como contestación a las alegaciones presentadas por D. [REDACTED] les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de responderlas.

Según lo anterior, respecto a la denuncia ante la AEPD por trasladar los datos a una de las agencias de recobro con las que colaboramos ante el impago de la factura [REDACTED] con la que no está de acuerdo, les informamos que es la práctica habitual ante impagos, tal y como se recoge en las condiciones generales de la contratación. En cuanto a la regularización de consumo, hemos solicitado el historial de consumos a la compañía distribuidora, que adjuntamos como DOCUMENTO N° 1.

Dichos consumos coinciden con los facturados por [REDACTED]

Asimismo, se verifica que en la factura [REDACTED] para el periodo del 04/01/2023 al 27/02/2023 (54 días) se observa una regularización de consumo de -1904,242kWh

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

En la siguiente factura para el periodo de febrero a mayo de 2023 aparece una regularización de 634,75 kwh.

En la de mayo-julio de 2023 una regularización de 1.388 kwh y otra de -3.014 kwh.

En la de julio-agosto de 2023 una regularización de 634,75kWh.

En la de agosto-noviembre de 2023 una regularización de 753kWh

En la de noviembre 2023 a enero de 2024 una de 753kWh

En la de enero-marzo de 2024 una regularización de 753kWh

En la de marzo-abril de 2024 una regularización de 608kWh, otra de -2432 y otra de -2432kWh.

En la de abril-julio de 2024 una regularización de 608kWh

En la de julio-septiembre 2024 una de 3.648kWh para dejar las regularizaciones a cero: Por lo que la cuota de regularización de 437€ cobrada en la factura de baja es para poner el contador de las regularizaciones a cero, dejando únicamente los consumos de distribuidora.

En cuanto a los indicado sobre [REDACTED] tras volver a revisar las reclamaciones anteriores, nos reiteramos en las respuestas dadas.

Por procedimiento, para poder realizar el abono de los 151,25€ por la Calidad Técnica no

Conforme, es necesario que el cliente envíe debidamente cumplimentado y firmado el documento que se envió con fecha 30/01/2025, que adjuntamos.

Una vez se reciba, se procederá al abono del importe referido.

Por tanto, entendemos conformes la gestiones realizadas, no procediendo más gestiones por nuestra parte, quedando a la espera del Laudo del colegio arbitral.

EL RECLAMANTE mediante escrito de 9 de mayo:

Si bien, dos comentarios. Los anexos al citado documento adjuntados en archivo comprimido "ANEXOS2.zip" me resultan ilegibles en la descarga (puede que el archivo esté corrupto). Y, no obstante, me sorprende recibir estas alegaciones casi mes y medio después tras mi último envío de comunicación al respecto de este expediente, cuando a mí solamente se me facilitan diez días para contestar los comunicados.

No obstante lo anterior, paso a reiterarme en lo ya citado por mí la citado en mis anteriores escritos (los adjunto de nuevo como anexo a la presente), pasando a insistir en relación a determinados puntos: > Respecto a la denuncia ante la AEPD, por trasladar los datos a una de las agencias de recobro con las que colaboran, ante el impago de la factura [REDACTED] con la que no estoy de acuerdo, continuo sin aceptar el argumento "les informamos que es la práctica habitual ante impagos, tal y como se recoge en las condiciones generales de la contratación". En primer lugar, porque si existe disputa comercial (como bien indican al mencionar que NO estoy de acuerdo con la factura), no puede existir impago como tal hasta que se resuelva dicha disputa. Por tanto, no procede trasladar nada a agencias de recobro; mucho menos mis



## Comunidad de Madrid

datos. Que algo sea práctica habitual, no quiere decir que sea práctica correcta, ni lícita. Esto es una práctica abusiva, que solamente busca aprovecharse de la indefensión de los consumidores, para procurar cobros tanto procedentes, como improcedentes. Si yo hubiera estado tramitando en esos momentos algún préstamo para comprarme una vivienda, o un coche,..., o la obtención de cualquier tarjeta fidelización ([REDACTED]...), me habría visto obligado a pagarles la factura no conforme, fuera ésta correcta o no, por la simple necesidad de no aparecer en registros de impagados o incumplimientos. NO se puede apremiar el pago de facturas comercialmente disputadas; y esto no ya no se trata de "prácticas habituales", sino de derechos legales, y sentido común

. > Complementando lo anterior, NO disponen de contrato firmado por mí, para ninguno de los servicios que dan origen a estas reclamaciones. Ni disponen de aceptación por mi parte de las condiciones generales de contratación, ni expresa, ni tácita. NI de las generales, ni de las particulares. A mí nunca se me comunicaron las citadas condiciones, ni las acepté, ni se me informó de todo lo relativo a la Ley de Protección de Datos. NO existe ningún contrato, ni documentación firmada por mí, a pesar de que he solicitado copia en más de una ocasión. Que tengan las cosas "colgadas" en la web no es suficiente argumento para que los consumidores las conozcan. Los contratos, y las leyes existen para algo.

> Respecto a lo que alegan en relación a la facturación de consumo, y la factura no conforme, insistir en lo ya dicho anteriormente en varias ocasiones: o La información que a mí me facilita la distribuidora (y que ya he adjuntado en varias ocasiones) no es ni mínimamente contrastable con los ininteligibles textos \*.xlm copia [REDACTED]

Las lecturas y el consumo se hacen en m3; todo lo que señala [REDACTED] es indescifrable. o El sistema de facturación utilizado por [REDACTED] es completamente ininteligible (y lo implantaron en 2023, con un cambio no comunicado; hasta entonces era completamente normal y correcto). Facturan unos consumos, regularizan otros, se juntan unas regularizaciones con otras, nunca se sabe el saldo que hay regularizado o pendiente de desregularizar,...

Las facturas son completamente confusas, no explican nada de esto, ni reflejan la situación en cada momento... Ni siquiera pueden informar en el momento de la baja del contrato de si existe algo pendiente por regularizaciones, o no...

Esto es una situación de COMPLETA INDEFENSIÓN para el consumidor. De hecho, casi parece que este sistema busque precisamente esa incapacidad del consumidor para entenderlo, conduciéndole a la única alternativa de aceptar los cobros como "un acto de fe" por su parte. Como ya he comentado en ocasiones anteriores, la Ley obliga a las comercializadoras a una transparencia ejemplar en su relación para con el consumidor.

Entre otras cosas, que [REDACTED] no está haciendo correctamente,

- El consumidor tendrá derecho a recibir información clara, comprensible y transparente de su comercializadora. El consumidor tendrá derecho a recibir de su comercializador información transparente sobre los precios y condiciones generales aplicables al suministro de energía eléctrica. Igualmente, deberá ser debidamente avisado de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informado de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciba el aviso. Los consumidores deberán ser suministrados a un precio que sea fácil y claramente comparable, transparente y no discriminatorio.

- El consumidor tendrá derecho a tener a su disposición los datos de su consumo. Entre el contenido mínimo que debe recoger su factura se incluye el consumo calculado por diferencia entre los consumos correspondientes a las dos últimas lecturas disponibles realizadas por el encargado de la lectura. Se indicará, además, si la lectura es real o estimada, y la fecha de la misma. Asimismo, se recogerá el consumo medio diario, el consumo total del último año y el consumo medio de los consumidores que compartan el mismo código postal. o A mí continúan sin cuadrarme los importes que [REDACTED] traslada, y soy incapaz de cotejarlos con la información de la distribuidora, y con los indescifrables archivos que facilita la comercializadora. Soy completamente incapaz de saber en cada factura lo que se me cobra por el periodo en curso, por las regularizaciones de otros periodos, por las regularizaciones de otros diferentes, ni si existe

## Comunidad de Madrid

saldo acreedor/deudor a este respecto.

No sé en qué momento acepté yo este sistema de facturación, ni autoricé a [REDACTED] utilizarlo desde 2023. E insisto en que, en el momento de tramitar la baja del contrato, ni ellos tenían conocimiento de que existiera nada periodificado, o pendiente de regularizar. No me comunicaron nada al respecto. Las partidas que ahora “se inventan” y quieren justificar de forma ininteligible, “aparecieron” por sorpresa tras tramitar la baja del contrato, a modo de “venganza”, y solamente me daban la alternativa de volver con [REDACTED] para que me lo solucionaran. Indignante, e insultante. o Por mi parte, la factura reclamada continúa siendo NO CONFORME. Me remito en este punto a todo lo ya argumentado en anteriores escritos, y a todas las pruebas facilitadas, por no reiterar todo lo ya citado y documentado.

➤ Adicionalmente a todo ello, continúan sin dar explicaciones a la factura adicional que me han girado por 11,57 €, ni a por qué están regularizando facturas de [REDACTED] y aplicando las devoluciones al saldo de la factura no conforme de consumo (aunque continúen reclamando el mismo importe inicial, si descontar las citadas aplicaciones), ni al “misterioso” cambio en las lecturas reflejadas en las facturas (que tornaron de reales, a estimadas, sin explicación alguna, más que para justificar los argumentos de la comercializadora), ni a otros varios puntos reclamados.

➤ Y, respecto al tema de la indemnización procedente del servicio de [REDACTED] que la comercializadora ya ha reconocido, volver a insistir una vez más en mis argumentos de escritos anteriores... Los procedimientos internos de [REDACTED] no pueden estar por encima de mi derecho a recibir lo que me corresponde y se me ha reconocido. Acepto la indemnización en los términos en los que ya la he aceptado expresamente, y por escrito. Pero no puedo firmar ni conformidad universal a que se den por solucionados conformes todos los puntos de mi reclamación a raíz de la exclusiva percepción de esa pequeña indemnización procedente de solamente uno de ellos. En mi modesta, humilde, e ignorante opinión, una indemnización por cualquier tema, si es tal y corresponde, se ha de pagar de forma incondicional. Pretender que se firme una renuncia global a derechos y/o acciones adicionales, para poder percibir la entonces malnombrada indemnización, podría considerarse un chantaje, un engaño, y hasta un intento de estafa. Sobre todo, si no se está informando del alcance y las posibles consecuencias de dicha firma.

Espero recibir esos 151,25 € lo antes posible, para lo que ya firmé en su día un documento (que he adjuntado), pero no puedo firmar la redacción abusiva que [REDACTED] pretende obligarme a aceptar. Por último, y tras todo lo anterior, señalar que mis reclamaciones continúan siendo aún las mismas que en un inicio.

### REITERA SUS SOLICITUDES ANTERIORES:

Solicitudes adicionales unas a otras, pero no excluyentes cada una de ellas respecto al resto:

1-. Anulen por completo la factura [REDACTED] incluyendo los conceptos facturados por [REDACTED] y los facturados por [REDACTED] desistiendo final y definitivamente de su cobro. Por todo lo sucedido, y en compensación de todas las molestias, incluido el tiempo que me ha sido necesario para recopilar la documentación anexa, y redactar la presente, entiendo que deben tener la atención comercial de desistir por completo del cobro de la citada factura, incluyendo los 24 m3 de consumo que si hubiesen correspondido cobrar. Y que me comuniquen de forma fehaciente la anulación, en su caso, de dicha factura [REDACTED] y del desistimiento de cobro de la misma por su parte, dando por finalmente concluido el contrato [REDACTED], sin existencia de saldo deudor alguno por mi parte.

2-. Trasladen inmediatamente instrucciones a [REDACTED], para que ceje en su empeño de requerirme el cobro de la antedicha factura, concluyendo de forma fehaciente sus comunicaciones para conmigo.

3-. Procedan a abonarme los 151,25 € que ha costado la reparación efectiva de la caldera de gas, la cual tendría que haber sido llevada a cabo por [REDACTED] en los últimos meses, con cargo al contrato de mantenimiento que con ellos tenía suscrito. A estos efectos, sírvales el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

mismo número de cuenta donde actualmente estaban girando los recibos periódicos, [REDACTED]

4-. Procedan a abonarme los 45,00 € que costó la pieza sustituida sin necesidad por [REDACTED], facturada en febrero'2024. No había sido necesaria dicha sustitución, y no acabó con el malfuncionamiento de la caldera de gas. A estos efectos, sírvales el mismo número de cuenta donde actualmente estaban girando los recibos periódicos, [REDACTED]

5-. Procedan a abonarme los 45,00 € que [REDACTED] me facturó en junio'2024, por la pieza NO sustituida. Nunca se llegó a producir dicha sustitución, y se reclamó telefónicamente en su momento, insistiendo posteriormente en varias ocasiones. No había sido necesaria dicha sustitución, y no acabó con el malfuncionamiento de la caldera de gas. A estos efectos, sírvales el mismo número de cuenta donde actualmente estaban girando los recibos periódicos, [REDACTED]

[REDACTED]. En caso de no aceptar abonarme alguno de los dos importes anteriores, de 45,00 € cada uno, procedentes de la pieza que nunca debió sustituirse, y de la que nunca se sustituyó, procedan a abonarme los 39,88 € que finalmente tuve que pagar al Servicio Técnico Oficial de la caldera de gas, en concepto de sustitución de la única pieza que siempre fue necesaria cambiar para la completa y definitiva reparación de la avería (un pequeño transformador). A estos efectos, sírvales el mismo número de cuenta donde actualmente estaban girando los recibos periódicos, [REDACTED]

6-. Ejerciendo mis derechos de acceso, supresión, y oposición, eliminen de sus bases de datos y registros todos y cada uno de los datos que dispongan de mí, tanto por parte de [REDACTED] como de [REDACTED], insten fehacientemente (y me acrediten) a [REDACTED] llevar a cabo el mismo borrado de datos en sus bases de datos y registros, procedan a eliminar cualquier referencia de impago por mi parte allá donde hayan podido incluirla, y acusen fehacientemente recibo de mi completa oposición y negativa a que difundan y/o cedan a terceros dato alguno en relación a mi persona, a mi situación, a esta disputa comercial, a mi comportamiento y/o capacidad de pago, a los contratos que haya tenido o tenga con [REDACTED] y/o en relación a cualquier otro aspecto de los regulados en la Ley de Protección de Datos. Todo esto último, reservándome el derecho de proceder más allá con ello, hasta donde la Ley, y/o los Organismos Públicos y privados me permitan herramientas para defender mis derechos como consumidor, los que la Ley de Protección de Datos me otorgue, y para conseguir verme resarcido por los perjuicios que puedan estarme aconteciendo, o acontecerme como consecuencia de las infracciones que se hayan cometido por [REDACTED] y/o cualquier otra persona física o jurídica relacionada con ellos, a este respecto.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

**La empresa reclamada**, se reitera en las alegaciones anteriores formuladas.

**El reclamante**, mediante escrito de 27 de junio de 2025, presenta un escrito formulando las siguientes alegaciones:

Como antecedentes, y sucesión de acontecimientos:

➤ He sido cliente de [REDACTED] durante casi dos décadas, en relación al suministro de gas de mi vivienda habitual, y al mantenimiento asociado. Es cierto que, tras mucho tiempo inadvertido, llegué a percatarme de que mis condiciones de contrato (precio del suministro, y demás conceptos) han estado históricamente muy por encima del mercado. Pero también es

## Comunidad de Madrid

cierto que no es culpa sino exclusivamente mía el no haber vigilado este tema con mayor diligencia

. > Tras darme cuenta del alto precio que estaba pagando a [REDACTED] por el suministro de gas, tanto en la parte fija, como en la variable, y acentuado mi malestar con un servicio deficiente del mantenimiento llevado a cabo por [REDACTED] (prácticamente “servicio no prestado”, y sí cobrado, hasta por duplicado), con varias reclamaciones no atendidas en relación a esto último, decidí el pasado septiembre de 2025 cancelar mis contratos con [REDACTED] y cambiar el servicio de suministro de gas hacia otra comercializadora alternativa, procediendo a encargar la reparación y mantenimiento de la caldera de gas al servicio técnico oficial de la marca de ésta. > Tras todo lo anterior, y por motivos que aún en este momento que no he podido llegar a entender, [REDACTED] procedió a anunciarme una última factura de 635,79 €. Un importe completamente fuera de lo normal, viendo el histórico del consumo y facturación de mi punto de suministro. Una factura que no respondía al consumo declarado por la compañía de distribución. Y una factura completamente disconforme por mi parte.

> Procedí a ponerme en contacto con [REDACTED] de forma fehaciente y por canales varios, trasladándoles mi disconformidad con la citada factura, a la vez que solicitándoles explicaciones en relación a ella, y pidiéndoles que no procedieran a su intento de cobro mientras no se aclarase todo el asunto. Llamadas y llamadas, correos electrónicos, reclamaciones vía APP,... y nunca me facilitaron una explicación que me resultara conforme. Es más, como única alternativa de solución por su parte, me instaban una y otra vez a deshacer el cambio de comercializadora, regresar con [REDACTED] y que de esta forma les diera pie a resolverme el conflicto.

> [REDACTED] intentó el cobro de la factura, por dos veces (la segunda ya por menor importe, excluyendo la facturación de [REDACTED], emitiendo recibos contra mi cuenta corriente. Por mi parte, dichos recibos fueron devueltos, en disconformidad con lo facturado, procediendo a contactar una y otra vez con [REDACTED], reclamando reiteradamente el tema, pero sin obtener respuesta satisfactoria (y sí mucho “mareo” telefónico), y concluyendo en la solicitud de apertura del presente expediente de arbitraje.

> Mientras tanto sucedía todo esto, comencé a recibir llamadas, mensajes sms, y correos electrónicos, amenazantes, en los que [REDACTED] me requería el pago de la supuesta deuda impagada a [REDACTED], disponiendo de todos mis datos para ello, y contactándome recurrentemente en forma de acoso, con advertencias y amenazas de publicar mis datos en registros públicos oficiales y privados de morosidad e impago, con las consecuencias que nadie ignora que dicha actuación conllevaría. Claro está, esta no poco discutible actuación de [REDACTED] tuvo su origen en el encargo que [REDACTED] les realizó, con objeto de conseguir cobrar una factura completamente improcedente (factura por mi discutida, de forma fehaciente, incluso antes del primer intento de cobro de la misma). En consecuencia de todo ello, procedí a denunciar este proceder ante la Agencia Española de Protección de Datos, constando dicho expediente aún abierto.

Dicho todo lo anterior, como recopilación de los distintos puntos en discusión que se reflejan en mi reclamación inicial, y en los posteriores escritos de alegaciones presentados en el desarrollo del procedimiento de arbitraje, señalar e insistir en lo siguiente: • [REDACTED] ni [REDACTED] han tenido la cortesía de facilitar copia de ningún tipo de contrato firmado por mí, para ninguno de los servicios que han dado origen a estas reclamaciones. Por lo tanto, me han generado una situación de completa indefensión al respecto.

No se dispone de aceptación por mi parte de las condiciones generales de los contratos, ni expresa, ni tácita. Ni de las generales, ni de las particulares. Ni consta que se me comunicaran las citadas condiciones, ni mi aceptación, rectificación, o rechazo de las mismas. Ni se me informó en ningún momento de todo lo relativo a la Ley de Protección de Datos, en lo que a los citados contratos pudiera afectar.



## Comunidad de Madrid

▪ En lo relativo a la disputada factura [REDACTED], → Queda acreditado que el consumo que en ella se refleja y factura no se corresponde con el histórico de consumo que se ha cotejado con la distribuidora. → [REDACTED] ha pretendido aportar en una de sus alegaciones un contraste adicional de consumo, pero lo ha trasladado en unos indecifrables textos \*.xlm, y con unos argumentos que ni siquiera están formulados en m3, y por tanto no son contrastables con las lecturas que aporta la distribuidora. → Alega, por otro lado, utilizar un ininteligible sistema de facturación, unilateralmente implantado por ellos desde 2023 (sin haber comunicado el cambio a los consumidores), y que desvirtúa completamente la transparencia en el cobro del suministro. Hasta 2023 fue todo correcto y sin incidencias en este sentido.

Según lo que dan a entender, facturan unos consumos, regularizan otros, se juntan unas regularizaciones con otras, nunca se sabe el saldo que hay regularizado o pendiente de desregularizar,... Las facturas son completamente confusas, no explican nada de esto, ni reflejan la situación en cada momento... Ni siquiera pueden informar en el momento de la baja del contrato de si existe algo pendiente por regularizaciones, o no... Esto es una situación de completa indefensión para el consumidor. De hecho, casi parece que este sistema busque precisamente esa incapacidad del consumidor para entenderlo, conduciéndole a la única alternativa de aceptar los cobros como "un acto de fe" por su parte. En cualquier caso, un sistema de pseudofinanciación al consumidor, del que nunca se me informó, el cual nunca solicité, y mucho menos acepté. De forma que ni ellos son capaces de acreditar y explicar su funcionamiento, descuadrando deliberadamente cualquier cálculo que se pueda elaborar al respecto, y suponiendo de facto una barrera de salida para el consumidor (ya que, si se dieran por buenos sus cálculos, que no lo son, el usuario que pretendiese rescindir el contrato con [REDACTED] estaría expuesto a tener que hacer frente a inexplicables facturas elevadísimas).

A mí continúan sin cuadrarme los importes que [REDACTED] traslada, y soy incapaz de cotejarlos con la información de la distribuidora, y con los indecifrables archivos que facilita la comercializadora. Soy completamente incapaz de saber en cada factura lo que se me cobra por el periodo en curso, por las regularizaciones de otros periodos, por las regularizaciones de otros diferentes, ni si existe saldo acreedor/deudor a este respecto.

En el momento de tramitar la baja del contrato, ni ellos tenían conocimiento de que existiera nada periodificado, o pendiente de regularizar. No me comunicaron nada al respecto. Las partidas que ahora "se inventan" y quieren justificar de forma ininteligible, "aparecieron" por sorpresa tras tramitar la baja del contrato, a modo de "venganza", y solamente me daban la alternativa de volver con [REDACTED] para que me lo solucionaran. → Por mi parte, la factura reclamada continúa siendo no conforme.

▪ [REDACTED] tampoco ha proporcionado explicación alguna a la factura adicional que me han girado en 2025 por 11,57 €, ni a por qué están regularizándome facturas de [REDACTED] y aplicando las devoluciones que de éstas efectúan al saldo de la factura no conforme de consumo (aunque continúen reclamando el mismo importe inicial de ésta, si descontar las citadas aplicaciones), ni al "misterioso" cambio en las lecturas reflejadas en sus propias facturas (que tornaron de reales a estimadas, sin explicación alguna, más que para justificar los argumentos de la comercializadora), ni a otros varios puntos reclamados.

▪ A lo largo de estos meses, [REDACTED] me ha ofrecido una indemnización de 151,25 € procedente del deficiente servicio de [REDACTED] que la comercializadora ya ha reconocido. Sin embargo, se han negado a abonarme dicha indemnización, argumentando que yo no aceptaba firmarles para ello un escrito con mi conformidad universal a que daba por satisfactoriamente solucionados todos los puntos de mi reclamación, al percibir exclusivamente esa pequeña indemnización procedente de solamente uno de ellos.

Yo acepté en todo momento, por escrito, la citada indemnización, sin la mencionada renuncia

## Comunidad de Madrid

adicional de derechos, pero no les fue suficiente, y nunca me abonaron lo que me corresponde.

En mi modesta, humilde, e ignorante opinión, una indemnización por cualquier tema, si es tal y corresponde, se ha de pagar de forma incondicional. Pretender que se firme una renuncia global a derechos y/o acciones adicionales, para poder percibir la entonces malnombrada indemnización, puede considerarse un chantaje, un engaño, y hasta un intento de estafa. Sobre todo, si no se está informando del alcance y las posibles consecuencias de dicha firma.

- Respecto a mi denuncia paralela ante la AEPD, por trasladar o delegar [REDACTED] mis datos a una de las agencias de recobro con las que colaboran, mantengo os argumentos que he trasladado anteriormente. Si existe disputa comercial (mi disconformidad con la factura es expresa y fehaciente desde antes incluso de llevar a cabo [REDACTED] su primer intento de cobro), no puede existir impago como tal hasta que se resuelva dicha disputa. Por tanto, no procede trasladar nada a agencias de recobro; mucho menos mis datos. Se trata de una cesión o delegación ilícita de mis datos, y es punible. Esto es una práctica abusiva, que solamente busca aprovecharse de la indefensión de los consumidores, para procurar cobros tanto procedentes, como improcedentes. Si yo hubiera estado tramitando en esos momentos algún préstamo para comprarme una vivienda, o un coche,..., o la obtención de cualquier tarjeta fidelización ([REDACTED]...), me habría visto obligado a pagarles la factura no conforme, fuera ésta correcta o no, por la simple necesidad de no aparecer en registros de impagados o incumplimientos. NO se puede apremiar el pago de facturas comercialmente disputadas; y esto no ya no se trata de si son o no prácticas habituales, sino de mis derechos legales, e incluso de sentido común. Y, en cualquier caso, lo que no puede admitirse en ningún caso es la actitud ofensiva, amenazante, insidiosa, acosadora,..., con la que [REDACTED] se ha dirigido recurrentemente a mí durante estos meses. Incluso, tal y como está demostrado, muy posteriormente al inicio de los expedientes en la Junta de Arbitraje, y/o en la Agencia Estatal de Protección de Datos.
- Y, tras todo ello, necesito comentar que, a día de hoy, aún recibo varias llamadas cada semana de los servicios comerciales de [REDACTED] y/o de call centers por ellos contratados a este fin, ofreciéndome cambiar nuevamente la comercialización de mis suministros de gas y electricidad hacia esta compañía. Es "como si se estuvieran riendo continuamente de mí". Por último, y tras todo lo anterior, señalar que mis reclamaciones continúan siendo aún las mismas que en un inicio. Solicitudes adicionales unas a otras, pero no excluyentes cada una de ellas respecto al resto:

1-. Anulen por completo la factura [REDACTED] incluyendo los conceptos facturados por [REDACTED] y los facturados por [REDACTED] desistiendo final y definitivamente de su cobro. Por todo lo sucedido, y en compensación de todas las molestias, incluido el tiempo que me ha sido necesario para recopilar la documentación anexa, y redactar la presente, entiendo que deben tener la atención comercial de desistir por completo del cobro de la citada factura, incluyendo los 24 m3 de consumo que sí hubiesen correspondido cobrar. Y que me comuniquen de forma fehaciente la anulación, en su caso, de dicha factura [REDACTED] del desistimiento de cobro de la misma por su parte, dando por finalmente concluido el contrato [REDACTED], sin existencia de saldo deudor alguno por mi parte.

2-. Trasladen inmediatamente instrucciones a [REDACTED], para que ceje en su empeño de requerirme el cobro de la antedicha factura, concluyendo de forma fehaciente sus comunicaciones para conmigo.

3-. Procedan a abonarme los 151,25 € que ha costado la reparación efectiva de la caldera de gas, la cual tendría que haber sido llevada a cabo por [REDACTED] en los últimos meses, con cargo al contrato de mantenimiento que con ellos tenía suscrito. A estos efectos, sírvales el mismo número de cuenta donde actualmente estaban girando los recibos periódicos, [REDACTED].

4-. Procedan a abonarme los 45,00 € que costó la pieza sustituida sin necesidad por [REDACTED]



## Comunidad de Madrid

██████████, facturada en febrero'2024. No había sido necesaria dicha sustitución, y no acabó con el malfuncionamiento de la caldera de gas. A estos efectos, sírvales el mismo número de cuenta donde actualmente estaban girando los recibos periódicos, ES98 0075 0125 4506 0693 3843.

5-. Procedan a abonarme los 45,00 € que ██████████ me facturó en junio'2024, por la pieza NO sustituida. Nunca se llegó a producir dicha sustitución, y se reclamó telefónicamente en su momento, insistiendo posteriormente en varias ocasiones. No había sido necesaria dicha sustitución, y no acabó con el malfuncionamiento de la caldera de gas. A estos efectos, sírvales el mismo número de cuenta donde actualmente estaban girando los recibos periódicos, ██████████

██████████ En caso de no aceptar abonarme alguno de los dos importes anteriores, de 45,00 € cada uno, procedentes de la pieza que nunca debió sustituirse, y de la que nunca se sustituyó, procedan a abonarme los 39,88 € que finalmente tuve que pagar al Servicio Técnico Oficial de la caldera de gas, en concepto de sustitución de la única pieza que siempre fue necesaria cambiar para la completa y definitiva reparación de la avería (un pequeño transformador). A estos efectos, sírvales el mismo número de cuenta donde actualmente estaban girando los recibos periódicos, ██████████

6-. Ejerciendo mis derechos de acceso, supresión, y oposición, eliminen de sus bases de datos y registros todos y cada uno de los datos que dispongan de mí, tanto por parte de ██████████, como de ██████████ insten fehacientemente (y me acrediten) a ██████████ llevar a cabo el mismo borrado de datos en sus bases de datos y registros, procedan a eliminar cualquier referencia de impago por mi parte allá donde hayan podido incluirla, y acusen fehacientemente recibo de mi completa oposición y negativa a que difundan y/o cedan a terceros dato alguno en relación a mi persona, a mi situación, a esta disputa comercial, a mi comportamiento y/o capacidad de pago, a los contratos que haya tenido o tenga con ██████████, y/o en relación a cualquier otro aspecto de los regulados en la Ley de Protección de Datos. Todo esto último, reservándome el derecho de proceder más allá con ello, hasta donde la Ley, y/o los Organismos Públicos y privados me permitan herramientas para defender mis derechos como consumidor, los que la Ley de Protección de Datos me otorgue, y para conseguir verme resarcido por los perjuicios que puedan estarme aconteciendo, o acontecerme como consecuencia de las infracciones que se hayan cometido por ██████████ y/o cualquier otra persona física o jurídica relacionada con ellos, a este respecto. Y no obstante todo lo anterior, y a la vista del tiempo y esfuerzo que personalmente me ha supuesto este tema a lo largo de los último ocho meses, como indefenso consumidor particular, me gustaría señalar que me faltan conocimientos y recursos para saber si procede y puedo reclamar una indemnización por daños y perjuicios a ██████████ Desconozco también si es competencia y/o deseo de esta Junta de Arbitraje el entrar en este tipo de disquisiciones. Pero no puedo dejar de rogar su ayuda, si entienden que pudiera corresponder, y dejar en sus manos el alance de esta cuestión.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante una vez examinadas cada una las cuestiones planteadas.

Respecto de la solicitud formulada para que se anule por completo la factura ██████████ emitida para el punto de suministro de gas del que el reclamante es titular, la empresa debe anular la cantidad total de 483,94 euros en base a las siguientes consideraciones:



## Comunidad de Madrid

El reclamante manifiesta que le resulta indescifrable la facturación que la empresa le envía, ya que se facturan ciertos consumos, se regularizan otros, se unen unas regularizaciones a otras y cuando contacta con la empresa para cursar su baja no recibe información sobre la existencia de algo pendiente.

La empresa por su parte expone que durante el periodo comprendido entre el 28/10/2022 y el 27/02/2023 se ha estado facturando con lecturas estimadas, y ha ocasionado una acumulación de consumo que ha generado un cargo de 295,48 euros , dando lugar a un prorrateo que consigna en sus alegaciones. Aporta un cuadro resumen en fecha 13 de marzo de 2025.

Expone que entre el 27/02/2023 y el 03/07/2023, se ha estado facturando por lecturas estimadas, con una acumulación de saldo de 350 €. Aporta igualmente el cuadro resumen explicativo del prorrateo.

De la misma manera la empresa expone que durante el periodo comprendido entre el 03/07/2023 y el 26/04/2024 se ha estado facturando con lecturas estimadas, esto ha ocasionado una acumulación de consumo que ha generado el cargo de 583,91 € tal y como aparece en la factura P24CON019146764. La empresa refleja en un cuadro resumen la regularización practicada incluyendo la factura del periodo comprendido entre el 26/04/2024 y el 01/07/2024.

El reclamante manifiesta que en el momento de cursar su baja nadie le comunica que tuviera cantidad pendiente de abono. Esta afirmación no ha sido desvirtuada por la empresa reclamada.

La empresa manifiesta en sus alegaciones de fecha 25 de abril de 2025 que ha ido realizando la facturación y regularizaciones según datos reportados por la distribuidora. Adjunta extracto de las facturas que se ven afectadas.

Del examen del citado documento y de los datos de facturación aportados por la reclamada, se observa en primer término una sucesión recurrente al sistema de regularizaciones de consumo sin que la empresa ofrezca información complementaria sobre los motivos y causas que provoca las continuas regularizaciones.

La normativa vigente. RD 1085/2015, de 4 de diciembre, de fomento de los biocarburantes, en concreto en su artículo 51 se dispone que la periodicidad de la lectura será mensual para aquellos usuarios con 100.000 Kwh y para el resto de los casos, será mensual o bimestral. Por lo tanto se establece esta norma general , sin que la empresa haya aportado documental alguna, que justifique la existencia de otras causas, que hayan provocado una repetición de regularizaciones como la que presenta este caso.

Por otra parte el artículo 53 de la misma norma, establece el contenido que deben tener las facturas y entre ellos h) Descripción detallada de la regularización de caso de haberse realizado una estimación de consumo en periodos precedentes.

Examinada la información que aporta la empresa reclamada en sus escritos y cuadros resumen de marzo y abril de 2025 se observa que la factura número [REDACTED] para el periodo comprendido entre el 8/05/23 y el 03/07/2023, se superponen dos regularizaciones, no explicando la empresa el detalle de las mismas, tal y como exige la norma. Los cálculos que sirven de partida para las regularizaciones de facturas posteriores, parten de una base que es contradictoria. Entre ellas se encuentra la factura número [REDACTED] que impugna el reclamante.

La empresa reclamada debe anular de ésta factura [REDACTED] emitida por [REDACTED] el importe de 437,94 + IVA ( 529,91€ ) debiendo asumir y abonar el reclamante el coste



## Comunidad de Madrid

del consumo estimado en este periodo (24 m3/ 257 KWh) , por importe de 82,74 euros iva incluido.

El reclamante pide que el importe de la cantidad correspondiente (24m3) se anule para compensar, como atención comercial, las molestias que le ha ocasionado este proceso, este órgano arbitral carece de competencia para entrar a valorar la atención comercial de las compañías y tampoco constan acreditados gastos o similares.

Caso de que el reclamante a fecha actual haya abonado el cargo, la empresa reembolsará la cantidad de 529,91€.

No procede la anulación de los gastos del contrato de mantenimiento reclamado ya que el interesado afirma disponer de este servicio de mantenimiento, aunque según manifiesta éste ha sido deficiente.

En relación a la solicitud del reclamante por la que solicita el reembolso de la cantidad de 151,25 € que ha abonado para la efectiva reparación de la caldera de gas, este gasto debe ser abonado así como el importe de 90 euros correspondientes al importe de la pieza facturada en febrero de 2024 (45 euros), ya que el interesado manifiesta que se procedió a la misma sin solucionar el problema y los 45 euros facturados en junio de 2024 por la pieza que nunca se llegó a sustituir. La empresa reclamada no desvirtúa esta última afirmación por ningún medio y ofrece en su escrito hacer efectivo el importe de 151,25 euros. El importe total por estos tres últimos apartados es de 241,25 euros.

Este Colegio Arbitral no entra a conocer respecto de sus solicitudes relativas al traslado de datos a terceros, al carece de competencia sobre la citada materia, con independencia de que si el reclamante lo estima oportuno se diriga al organismo competente Agencia Española de Protección de datos.

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.

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.



## Comunidad de Madrid

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, 09 de julio de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]