

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00710.0/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 15 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALS:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCe, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████ 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: que, según alega la reclamante, esta disconforme sobre la facturación que se le reclama, dado que no le respetan la tarifa contratada aun reconociéndole el error de forma telefónica a pesar de sus reiteradas reclamaciones. Que una vez realizada la devolución de lo que me cobraron ahora se encuentra que le reclaman nuevamente una facturación que ya está abonada, habiéndole incluido de forma ilegal en el fichero de impagados. Además, les requirió para aportar el contrato ya que era cliente desde hacía 12 años y tampoco se lo han aportado. Considera que se está ante una práctica de total abusividad. Que la entidad le ha enviado una factura rectificativa, pero no dan explicaciones del porqué le han cobrado dicha cantidad y la factura rectificativa tampoco es acorde con la tarifa que se contrató. Solicita la correcta facturación de lo que le reclaman, abstenerse de incluirla en ningún tipo de fichero de impagados o sacarla del mismo, aporten las grabaciones del contrato telefónico o en papel firmado por ella.

La parte reclamada alega que el 17/01/2023 Dña. [REDACTED] interpuso reclamación por discrepancia con las lecturas facturadas, por lo que se contactó con la empresa distribuidora, NEDGIA MADRID, S.A., empresa responsable de la lectura del contador según la legislación vigente. Dicha empresa distribuidora comunicó: "Hemos refacturado el consumo con la lectura aportada por 10621 M³, acorde a la fotografía remitida." El 25/01/2023 se corrigió el consumo de la factura de importe 222,89 € mediante la emisión de la factura rectificadora de importe 166,04 €, basada en la nueva lectura aportada por la empresa distribuidora. El 04/04/2023 Dña. [REDACTED] reclamó por discrepancia con la factura de fecha 02/03/2023 e importe 492,88 €, por lo que se contactó con la empresa distribuidora. Dicha empresa distribuidora comunicó: "Buenos días, ya se ha regularizado en su última factura de ciclo. En caso de no estar de acuerdo con el resultado rogamos nos aporten más información, gracias." Se adjunta copia de los escritos de contestación enviados en Anexo 1. El 14/07/2023 Dña. [REDACTED] abrió nueva reclamación por discrepancia con el importe pendiente de pago. Se adjunta copia de los escritos de contestación enviados en Anexo 2. El 07/12/2023 y 07/08/2024 la OMIC del AYUNTAMIENTO DE MADRID trasladó reclamación interpuesta por Dña. [REDACTED] por discrepancia con el importe pendiente de pago. Se adjunta copia de los escritos de contestación enviados en Anexo

Comunidad de Madrid

3. En relación al importe pendiente de pago, 222,89 €, tal y como se ha indicado anteriormente, el 25/01/2023 se corrigió el consumo de la factura de importe 222,89 € mediante la emisión de la factura rectificadora de importe 166,04 €. Con fecha 27/01/2025 se realizó el abono de 56,85 € (222,89 € - 166,04 €) Sin embargo, el 28/01/2025, la entidad bancaria de Dña. [REDACTED] realizó la devolución del importe de la factura inicialmente pagada. Por lo que actualmente consta pendiente de pago. El 04/03/2024, se dio de baja del fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias ASNEF EQUIFAX a Dña. [REDACTED]. La tarifa a aplicar es asignada por la empresa distribuidora, responsable de dicha gestión, según la legislación vigente, en función del consumo realizado por el usuario, independientemente de la tarifa que desee contratar. La empresa distribuidora NEDGIA MADRID, S.A., ha confirmado que la tarifa asignada indicando: "La Sra. [REDACTED] inicia contrato en este suministro con vuestra comercializadora en fecha 27/07/2019 con tarifa 3.1. En fecha 01/10/2021, entró en vigor la Circular 6/2020, de 22 de julio, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte, redes locales y regasificación de gas natural. Con el fin de calcular la nueva tarifa a aplicar en este punto de suministro, tomamos como referencia el consumo realizado entre el 01/07/2020 y el 30/06/2021. Por este motivo, se cambió la tarifa 3.1 que tenía asignada el suministro por la RL02 desde el 01/10/2021 que es la que correspondía en base al consumo en el periodo anteriormente mencionado." Tomando estos elementos en consideración, no se ha identificado ninguna anomalía en la facturación emitida.

La parte reacclamada manifiesta que, tal y como se indicó en el escrito anterior de fecha 08/04/2025, el 04/03/2024, se dio de baja del fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias ASNEF-EQUIFAX a Dña. [REDACTED]. Se indica que el 25/01/2023 se corrigió el consumo de la factura de importe 222,89 € mediante la emisión de la factura rectificadora de importe 166,04 €. Con fecha 27/01/2025 se realizó el abono del importe correspondiente, 56,85 € (222,89 € - 166,04 €). Posteriormente, con fecha 28/01/2025, la entidad bancaria de Dña. [REDACTED] realizó la devolución de importe inicialmente facturado: Por lo que al realizar la devolución de dicho importe y haberse realizado el abono de 56,85 €, actualmente consta pendiente de pago el importe de la factura finalmente emitida, 166,04 €, más el importe abonado a la cliente, que al devolver la factura ya no le corresponde 56,85 €, constando un importe total pendiente de pago de 222,89 € (166,04 € + 56,85 €).

La parte reclamante manifiesta que se ha mandado todos los documentos, tanto facturas y justificantes bancarios para demostrar que la empresa [REDACTED] se ha equivocado en cobrarle en la primera factura de gas del mes de diciembre de 2022 la suma de 222,89 euros, cuando de hecho la factura real era de 166,04 euros. iberdrola se ha disculpado en varias ocasiones, por escrito y por teléfono, con las grabaciones correspondientes. A pesar de todo la empresa ha decidido incluir sus datos en ficheros de morosidad. La factura está pagada. Solicita que procedan a la cancelación de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial en que le hayan podido incluir.

La parte reacclamada añade que, el 04/03/2024, se dio de baja del fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias ASNEF-EQUIFAX a Dña. [REDACTED]. Asimismo, les confirmamos que el 14/07/2025 se ha efectuado la orden de reenvío del importe 222,89 € a la cuenta bancaria donde Dña. [REDACTED] tenía domiciliado el pago de las facturas del contrato 1033367841.

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.

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, de conformidad con las manifestaciones recogidas por Iberdrola en escrito de fecha 14 de julio de 2025, **la empresa reclamada deberá:**

- **Sacar a la reclamante de cualquier fichero** de impagados, en que pudiera estar incluida en la presente causa.
- **Reenviar el importe de 222,89 euros**, cantidad solicitada de la factura en discusión.

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.

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 lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 15 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]