

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01845.0/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 25 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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.

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.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

"En el mes de noviembre se me cortó el gas en mi domicilio, porque por desconocimiento de la norma de la Comunidad de Madrid sobre la revisión de la caldera de gas a los 5 años. Añadir que las personas de la empresa que se ponían en contacto conmigo parecía más una estafa (teniendo en cuenta que prácticamente no estamos respondiendo en teléfonos desconocidos por la multitud de estafas diarias). Después de intentar averiguar todo el trámite para que me lo devolvieran (teniendo en cuenta que mi caldera es de Saunier Duval y todos los años he pasado la revisión) logré que 14 de enero del 2025 me abrieran de nuevo el gas.

Mi sorpresa es que [REDACTED], me ha facturado por estos meses no el consumo, supuestamente:

- * Reapertura instalación
 - * Gastos Insp. periódica IRI
 - * Gastos Insp. Física IRI
- Un total de 206€ más IVA."

Solicito:

- La revisión del proceso de revisión de la caldera a los 5 años. Con una notificación certificada de la Comunidad de Madrid, porque debido a la desconfianza generada por las llamadas de teléfono o mensajes con los enlaces, el cliente está indefenso.
- Me parece increíble que realizar todas las acciones necesarias para mantener la caldera en perfecto estado (mantenimientos anuales con la marca de la caldera), la suministradora de gas en este caso ([REDACTED]), tener que pagar un 3ª inspección a [REDACTED].

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

1 / 4

Comunidad de Madrid

Esto me parece un abuso al consumidor. Creo que esto es imposible de mantener por los ciudadanos hoy en día, sobre todo aquellos que no recibimos ayudas de ningún tipo.

- "No quiero que [REDACTED] sea más que un proveedor de energía", lo que quiero es energía barata y no este abuso por parte de todos los intervinientes en este proceso.
- Solicito que no me cobren la inspección técnica, dado que la ha realizado [REDACTED] (y estos me dijeron que era 35€).

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

- Factura reclamada.

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:

"De conformidad con lo anterior, les comunicamos que la realización de la inspección periódica de la instalación de gas, es una obligación impuesta por la normativa vigente a las compañías distribuidoras (artículo 7.2 del Real Decreto 919/2006), y que la misma debe ser abonada por el Cliente a través de la compañía comercializadora con la que haya contratado.

La revisión de la IRI (Instalación Receptora Individual) ha de realizarle cada 5 años por la compañía suministradora de gas, a no ser que se comunique que esta revisión ha sido realizada con anterioridad por una empresa instaladora de gas natural habilitada para ello.

En cumplimiento de esta normativa, con el fin de poder resolver su reclamación, se solicitó a su compañía distribuidora [REDACTED] confirmación sobre la inspección realizada, teniendo la siguiente respuesta:

"En fecha 05/11/2024, se cerró el servicio al no poderse realizar la inspección periódica por ausencia reiterada. Comprobamos que se envió las notificaciones a los teléfonos registrados en nuestro sistema 699.... y 91..... Asimismo, en fecha 23/04/2024 se envió notificación por correo ordinario, no entregado por ausencia, en dicha comunicación se indica que, de no realizarse la inspección en la segunda visita, el importe puede ser el doble, así como el cierre del servicio y el cobro por reapertura. En fecha 14/01/2025 se realiza la reapertura, tras efectuarse la inspección correspondiente. La facturación emitida es correcta."

2.- Dar audiencia a las partes

Las partes se reafirman en sus alegaciones.

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

- (i) No consta prueba documental alguna sobre que se informara al consumidor de forma fehaciente y con documentos cuya veracidad y legitimidad fuera fácilmente contrastable (carta con logotipos de la compañía, con datos reconocibles de la misma, etc.). Por lo tanto, es razonable el temor a ser objeto de fraude por parte del reclamante.
- (ii) A mayor abundamiento, se procedió al corte del suministro sin que conste prueba alguna de la información previa sobre esta posible consecuencia, ni mucho menos el preaviso de 6 días que establece el art. 56.2 de la Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural, ni la información de la fecha y hora en que se produciría el corte (además, en pleno invierno).

- (iii) El art. 59 RD 1434/2002 dispone que “Los gastos que origine la suspensión del suministro serán por cuenta de la empresa distribuidora y *la reconexión del suministro, en caso de corte justificado e imputable al consumidor, será por cuenta del consumidor*, que deberá abonar una cantidad equivalente al doble de los derechos de enganche vigentes como compensación por los gastos de desconexión”.

Pues bien, habida cuenta de que no consta que se informara fehacientemente al consumidor de la necesidad y consecuencias de no realizar la inspección periódica ni, especialmente, de que se le preavisara con 6 días de antelación del corte de suministro y se le informara del derecho a recurrirlo, no se entiende que el corte esté justificado ni sea imputable al consumidor, motivo por el cual la reclamada deberá restituir el coste de reapertura de la instalación de 119,58€ más el 21% de IVA, en total 144,69€ a la reclamante.

- (iv) Sin embargo, los costes de la realización de la inspección técnica sí son procedentes.

En consecuencia, este Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** de las pretensiones de Dña. [REDACTED], en el sentido ordenar a la reclamada la restitución de 144,69€ correspondientes al coste de reapertura de la instalación.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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