

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01887.1/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

- "La comunidad de propietarios presentó en tiempo y forma la documentación necesaria para acceder a la TUR de gas en noviembre de 2022 -RDL 18/2022-. Dos años después, y sin explicarnos la causa, la comercializadora ha procedido a refacturarnos el periodo diciembre 2022-agosto 2023, que suponen un aumento total de 4.473,81€ que ahora nos reclaman. Solamente después de muchas comunicaciones nos confirma que esto se debe a que han pasado el contrato de TUR comunidades a TUR transitoria. Suponemos que es porque consideran que no cumplimos con algún requisito para acogernos a la TUR Comunidades, pero no lo sabemos, ya que no nos han informado.
- Solicitamos que la comercializadora elimine las refacturaciones enviadas y, por tanto, desista de reclamar el importe indicado. Asimismo, que apliquen la tarifa TUR Comunidades a las facturas posteriores en las que estuvo vigente la relación comercial y que proceda a devolver a el importe de estas refacturaciones favorables a la comunidad de propietarios.

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

- Documentación enviada en plazo en noviembre de 2020 para acogerse a TUR Comunidades (RDL 18/2022).
- Mail de la comercializadora acusando de recibo la documentación.
- Detalle de las refacturaciones realizadas por la comercializadora.
- Certificado de [REDACTED], de fecha 13/12/2024 según el cual la comunidad tiene instalados los repartidores de costes desde el 16/7/2018.
- Una carta de [REDACTED], en el que se advierte de la aplicación de una penalización del 25% impuesta tras la revisión realizada por la CNMC, de suerte que "en los próximos días", Comercializadora Regulada procederá a la corrección de todas las facturas emitidas desde el momento de la contratación y envío de las facturas que sustituyen el importe correcto calculado con las condiciones anteriormente indicadas.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

1 / 5

Comunidad de Madrid

- Carta de la CNMC¹, en respuesta a una reclamación interpuesta por la comunidad de propietarios, en la que se explica que:
 - “A finales de 2024, la CNMC ha realizado inspecciones a los CUR, a efectos de verificar que las subvenciones a la tarifa TUR vecinal se están aplicando a comunidades de propietarios que cumplen con las condiciones aplicables según la Orden TED/1072/2023, verificando que el comercializador dispone de la documentación que debían aportar los consumidores. Entre los CUPS inspeccionados se encuentra el ES0217020062208513FT, correspondiente a su comunidad de propietarios.
 - * El Acta de inspección de la CNMC indica que el comercializador no disponía de la documentación acreditativa del cumplimiento de la instalación de los contadores individuales para el citado CUPS, por lo que se recoge en el listado de aquellos CUPS a los que se les debe aplicar el recargo según la Orden TED/1072/2023.
 - * La mencionada actuación inspectora de la CNMC se basó en la información aportada por el CUR.
 - * No obstante, la documentación presentada por Ustedes junto con esta reclamación, indicarían que la Comunidad de Propietarios dispone de contadores individuales y cumple con los requisitos para la aplicación de la TUR vecinal previstos en artículo 2 del Real Decreto Ley 18/2022.
 - * Por ello, debe presentar esta documentación ante el CUR, solicitando que se vuelva a aplicar la TUR vecinal a su punto de suministro.
 - * En el caso de que el CUR acepte que el suministro a este CUPS debería ser objeto de refacturación para la correcta aplicación de la tarifa vecinal, la CNMC admitirá y considerará las nuevas facturaciones que se generen, previa justificación y declaración por parte de la CUR, en el marco de la liquidación definitiva de las subvenciones a realizar en el primer trimestre de 2025
 - En consecuencia, debe tramitar su reclamación a través del CUR, adjuntando la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos para acogerse a la TUR vecinal, y en caso de discrepancia, puede acudir a la Comunidad Autónoma para la resolución de su reclamación”.

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

En su escrito de alegaciones de 20.3.2025, [REDACTED] afirma que: “El 03/11/2022 el cliente remitió la documentación necesaria para el cambio del suministro de la Comunidad de Propietarios a la factura TUR.

Tras realizar las gestiones oportunas, el 05/11/2022 realizamos la locución de la contratación de la tarifa de gas de la comunidad de propietarios con la tarifa TUR 5.

El 29/01/2024 el cliente reclamó que desde el 07/12/2023 no estaban recibiendo facturas.

Tras realizar las gestiones oportunas, informamos al cliente que Se comprueba retraso en emisión, lectura ATR reportada del periodo consumo pendiente de facturar. En proceso de cálculo y facturación.

De acuerdo con su solicitud le indicamos que su facturación se ha visto afectada por una incidencia puntual que impide recibir las facturas con normalidad. Le informamos que se está trabajando para que en la mayor brevedad posible sea solucionada y así proceder a emitir las facturas correspondientes al periodo bloqueado.

¹ Desde “Buzon Oficial Subdireccion [REDACTED]
Enviado el: jueves, 30 de enero de 2025 12:41”.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Para su tranquilidad, en el momento que se emitan las facturas correspondientes a los periodos pendientes de consumo, se estará notificando y enviando por medio de su correspondencia habitual, podrá contactar con nosotros por nuestros canales de atención ([REDACTED]) para ofrecerle facilidades de pago como un fraccionamiento en plazos mensuales por la acumulación de consumo.

Tendremos en cuenta que el fraccionamiento se podrá acomodar a sus necesidades con la finalidad de garantizar la mejor facilidad de pago que le sea conveniente.

El 21/05/2024 el cliente solicitó un detalle de sus facturas dado que habían sido refacturadas.

Desde [REDACTED], procedimos a enviar el detalle de facturación para el periodo del 09/06/2023 al 08/05/2024.

El 12/11/2024 - el cliente volvió a solicitar un detalle de sus facturas dado que habían sido refacturadas.

Desde [REDACTED], procedimos a enviar el detalle de facturación para el periodo del 09/11/2022 al 07/12/2023.

El 02/12/2024 se registra reclamación donde el cliente presentaba disconformidad con la refacturación realizada 2 años después de su emisión y con precios actualizados.

Tras realizar las comprobaciones oportunas le informamos que se había realizado una rectificación en su historial de facturas, debido a que se gestionó una facturación retroactiva por cambio de tarifa de TUR Comunidades a TUR Transitorio, esta rectificación comprende el periodo 09/11/2022 a 01/07/2024. Teniendo en cuenta la información antes descrita, le indicamos que, se evidencia un total de importes por el valor de 43.213,71€ y se evidencian un total de cobros por el valor de 38.739,90€, se aclara que a fecha de este comunicado se evidencia una deuda por importe de 4.473,81€.

Una vez revisado el presente expediente, comprobamos que el contrato constó activo del 08/11/2022 al 01/07/2024, las facturas que se habían emitido mensualmente durante el periodo del 09/11/2022 al 07/12/2023, pero a raíz de la refacturación realizada el 31/10/2024, las nuevas facturas para el mismo periodo se emitieron importe superior, por lo que, con el fin de atender la petición del cliente, estamos realizando las gestiones oportunas".

2.- Dar audiencia a las partes

La reclamada presentó nuevas alegaciones el 8.7.2025 en las que afirmaba que "Hemos comprobado que el 10/3/2025 enviamos un email a la CCPP indicando que para el CUPS [REDACTED] era necesario aportar el Informe de Inspección Periódica, en su lugar se aportó un Certificado de Mantenimiento no válido.

Desde la CCPP no nos enviaron la documentación requerida para poder contratar la nueva tarifa, por lo que la facturación emitida es correcta y no corresponde modificarla". No consta la aportación de dicho documento.

El reclamante se reafirma en sus alegaciones.

En consecuencia, visto que la refacturación respondía una inspección realizada por la CNMC, y que la propia CNMC reconoció el 30.1.2025 la improcedencia de la sanción con la que concluía

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

dicha inspección y confirmaba la procedencia de la aplicación de la tarifa TUR Comunidades; y observando el certificado según el cual la Comunidad cuenta con repartidores de costes desde el 16/7/2018, este Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR TOTALMENTE** las pretensiones de [REDACTED] y ordenar la refacturación desde diciembre de 2022 hasta la resolución del contrato, conforme a la tarifa TUR Comunidades, sin penalización del 25%. Como consecuencia de lo anterior, la reclamada deberá desistir de reclamar los 4.473,81€ correspondientes a la refacturación realizada improcedentemente y, en adición, deberá restituir a la Comunidad de Propietarios los excesos abonados en aplicación de la tarifa TUR transitoria, una vez refacturados los periodos conforme a la tarifa TUR Comunidades.

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.

Previo 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.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

4 / 5

Comunidad de Madrid

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]

[Redacted]

[Redacted]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

5 / 5