



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC – 01961.3/2025

RECLAMANTE: D. [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 28 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública acreditada como árbitro de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Disconformidad con la facturación realizada por [REDACTED] respecto de un periodo de avería del contador de gas, comprendido, según los datos proporcionados por la distribuidora, entre el 3/4/2023 y el 17/10/2023.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

1.- Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamante pueden resumirse en:

Reciben carta de la distribuidora de fecha 3/4/2024 informando sobre una avería del contador, hicieron el cálculo del periodo a regularizar desde el 3/4/2024 hasta el 17/10/2023, con un consumo de 5982 Kwh.

Con fecha 11/4/2024 la reclamada elabora factura por importe de 651,43 €, pero el importe de facturación comprende el periodo entre 24/11/2023 a 23/1/2024, por lo que no coincide con el periodo indicado por la distribuidora, ni en la factura se alude a que se trata de una regularización.

Una vez recibida la contestación de [REDACTED] a la reclamación que nos ocupa, y siempre con el objetivo de aclarar y entender la solución que [REDACTED] ha dado a esta cuestión en concreto, considero que en su facturación no se siguen los criterios de consumos y fechas señalados por la distribuidora Madrileña Red de Gas, en tanto que, ciñéndonos estrictamente al periodo temporal de regularización extraordinaria: 03/04/2023 al 17/10/2023, la distribuidora, en fecha 29 de mayo de 2024, señala que : “la comercializadora debe abonar la liquidación anterior (de 5.982 kwh dato conforme documentación adjunta) y facturar la nueva liquidación (de 2.659 kwh dato conforme documentación adjunta).

En las diferentes facturas elaboradas por [REDACTED] no se alude a este periodo extraordinario de regularización, sino que se mezclan las fechas, con plazos temporales diferentes, y consumos distintos, que al menos en mi caso, añaden confusión para alcanzar un entendimiento del proceso seguido para fijar la deuda que dicen tenemos pendiente.

Por otro lado, la distribuidora Madrileña Red de Gas, dice textualmente que por periodo de regularización por avería de contador: 03/04/2023 al 17/10/2023, el consumo a facturar es de 2.659 kwh. Que sustituye al anterior calculo de 5.982 kwh. Es decir, el ultimo anula al anterior.

En la pagina tercera de la contestación recibida de [REDACTED], se indica que: “Puesto que facturamos acorde a los datos que reporta la distribuidora, para regularizar el consumo facturado se procedió a la emisión de la factura complementaria P24MSN000725621, que adjuntamos abonando 3.323 kwh , resultado de regularizar 5.982 kwh - 2.659 kwh.”

En esta factura se hace una “resta”. Entiendo que no se trata de restar una cantidad de otra, sino de “sustituir” una cantidad por otra.

Creo que la factura correcta debería comprender el periodo temporal de regularización: 03/04/2023 al 17/10/2023, y un consumo de 2.659 kwh, que en proporción, creo que tendría un importe aproximado de unos 400 euros.

En el entendimiento de que las facturas deben ser “legibles” y “comprensibles”, como indicábamos en previas reclamaciones anteriores dirigidas directamente a [REDACTED], estas son las finalidades que perseguimos.

Por esa razón pensamos que esta factura (con un pedido de tiempo asignado que no es correcto) debería reflejar un consumo de 2.569 kwh, y no de 3357 kwh.

Por todo lo expuesto, entendemos que no tenemos pendiente deuda alguna con la comercializadora [REDACTED].

Presenta, entre otros, documento de fecha 3/4/2024, de la distribuidora informando de la avería, del periodo a refacturar y de la forma en que van a hacer el cálculo.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

2.- Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamada pueden resumirse en:

Según lo anterior, y de acuerdo con la información contenida en nuestros sistemas, les comunicamos que la facturación del contrato de gas 12059035435 se ha visto afectada por una demora que ha impedido que el cliente recibiera sus facturas con la periodicidad acostumbrada. Una vez subsanada dicha demora, comprobamos que se han emitido las facturas pendientes del contrato de gas 12059035435, que detallamos:

PERIODO	FACTURA	IMPORTE
Del 02/10/2023 al 17/10/2023	P24FCN0002 62555	12,81 €
Del 17/10/2023 al 23/11/2023	P24FCN0002 64811	203,92 €
Del 24/11/2023 al 23/01/2024	P24MSN000 086968	651,43 €
Del 24/01/2024 al 20/03/2024	P24MSN000 393646	512,13 €
Del 21/03/2024 al 24/05/2024	P24MSN000 505645	240,69 €
Del 25/05/2024 al 28/07/2024	P24MSN000 591520	37,36 €
Del 29/07/2024 al 27/08/2024	P24MSN000 729588	9,72 €

Cabe señalar que las facturas P24FCN000262555 y P24FCN000264811 se han emitido fuera de plazo comercial, con lo que no serán presentadas al cobro.

Por otro lado, el resto de las facturas indicadas anteriormente han sido emitidas sin informar lecturas, pero según los consumos facilitados por la distribuidora, según comunicado adjunto: Según lo anterior, para el periodo del 23/11/2023 al 27/08/2024 hemos emitido las facturas sustituyentes informando las lecturas de distribuidora, todas ellas de importe cero según comunicado adjunto:

Adjuntamos al presente escrito cuadro explicativo con las lecturas de su distribuidora.

Puesto que facturamos acorde a los datos que reporta la distribuidora, para regularizar el consumo facturado se procedió a la emisión de la factura complementaria P24MSN000725621, que adjuntamos abonando 3.323 kWh, resultado de regularizar 5.982 kWh – 2.659 kWh.

Dicha factura con un saldo a favor de 461,07 € lo hemos aplicado a la factura P24MSN000086968 de 651,43 €, con lo que nos consta un importe pendiente de pago de 190,36 €.



Comunidad de Madrid

Por último, el importe de 512,13 € que nos indica el reclamante corresponde a la factura P24MSN000393646.

Finalmente, les indicamos que el contrato de gas 12059035435 consta de baja en [REDACTED] por suspensión de suministro por impago, adjuntamos comunicados remitidos al Sr. [REDACTED]

Adjuntamos al presente escrito las facturas emitidas desde el 22/03/2023 al 27/08/2024.

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.

Adjuntamos al presente escrito cuadro explicativo con las lecturas de su distribuidora.

Puesto que facturamos acorde a los datos que reporta la distribuidora, para regularizar el consumo facturado se procedió a la emisión de la factura complementaria P24MSN000725621, que adjuntamos abonando 3.323 kWh, resultado de regularizar 5.982 kWh – 2.659 kWh.

Dicha factura con un saldo a favor de 461,07 € lo hemos aplicado a la factura P24MSN000086968 de 651,43 €, con lo que nos consta un importe pendiente de pago de 190,36 €.

Por último, el importe de 512,13 € que nos indica el reclamante corresponde a la factura P24MSN000393646.

Finalmente, les indicamos que el contrato de gas 12059035435 consta de baja en [REDACTED] por suspensión de suministro por impago, adjuntamos comunicados remitidos al Sr. [REDACTED]

Adjuntamos al presente escrito las facturas emitidas desde el 22/03/2023 al 27/08/2024.

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.

2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia para, en síntesis, señalar que la factura correcta debe comprender el periodo de regularización comprendido entre el 3/4/2023 y el 17/10/2023 con un consumo de 2659 Kwh, tal como indicó la distribuidora. No tiene deudas con la reclamada, pues al abonar la factura de 512,13 € han pagado de más.

DECISION ARBITRAL:

El Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERA: El reclamante expone que recibieron carta de la distribuidora Madrileña Red de Gas de fecha 3/4/2024 en la que se le informaba sobre una avería del contador, consecuencia de la cual debía regularizarse el periodo desde el 3/4/2023 hasta 17/10/2023. En carta de fecha 29/05/2024 la distribuidora indica que “la comercializadora debe abonar la liquidación anterior



Comunidad de Madrid

de 5.982 Kwh y facturar la nueva liquidación de 2659 Kwh, conforme a la documentación que adjuntan.

Tras esta revisión, la reclamada emite varias facturas en las que no se recoge el periodo de refacturación que indica la distribuidora tras la revisión del contador, sino que figuran periodos diferentes, tampoco se dice que se trata de una factura de regularización, ni incluyen el consumo que se les ha indicado. Con fecha 11/4/2024 la reclamada emite factura por importe de 651,43 € y el periodo de facturación comprende desde el 24/11/23 hasta el 23/1/2024, periodo que no coincide con el indicado por la distribuidora. Con fecha 30/5/2024 emite nueva factura esta vez por importe de 512,31 € y periodo de 24/1/2024 a 20/3/2024 de modo que ni siquiera los periodos coinciden. Sobre el pago de las facturas indican que como consta abonada la factura de 512,13 € y estando aún en plazo de anular el pago bancario suspenden el pago de la factura de 651,43 €. En enero de 2024 al parecer reduce la deuda tras corregir el consumo del 24/11/2023 a 20/3/2023, de la segunda factura citada, de modo que quedan pendientes de pago los 190,36 €, que el reclamante dice no adeuda.

Como puede comprobarse el periodo facturado no se corresponde con el que la distribuidora había señalado. A este respecto tiene razón el reclamante cuando indica que la factura correcta debería comprender el periodo de regularización de 3/4/2023 al 17/10/2023 con un consumo de 2.659 Kwh, tal como la distribuidora había señalado.

SEGUNDA: La documentación obrante en el expediente pone de relieve las continuas rectificaciones de facturas llevadas a cabo por la reclamada, que no coinciden con el periodo a refacturar ni con el consumo indicados por la distribuidora, como ya se ha indicado, lo cual provoca confusión en el consumidor y dificulta el exacto conocimiento de los datos que dan lugar a la deuda que se le reclama y de su importe exacto, por lo que procede anular la deuda de 190,36 €, tal como solicita el reclamante.

Hay que tomar en consideración que el reclamante tiene derecho a que se le informe de forma adecuada de todos los aspectos derivados del contrato suscrito, en particular, de los relativos a la facturación, de forma comprensible y clara, todo ello en relación con los derechos que ostenta como consumidor y con la calidad de la atención al consumidor a la que se refieren las normas que regulan la prestación de servicios de suministro.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano arbitral acuerda ESTIMAR la solicitud de arbitraje presentada por [REDACTED] y, en consecuencia, se anula la deuda de 190,36 € que le venía siendo reclamada.

El laudo se adopta 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.



Comunidad de Madrid

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 el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

[Redacted signature]