



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07712.3/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de diciembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad.

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:

- “Reclamante con bono social deja de recibir facturas. Llama para ver qué pasa y les dicen que todo está bien. A los 6 meses le mandan una comunicación con una deuda de 3.000€. Estaban pasando las facturas a la cuenta de otra persona.
- Solicito el recálculo de la factura con bono social y el pago prorrateado.

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

- Carta de comunicación de la deuda con el siguiente desglose:
 - o Factura de fecha 18/2/2025: 103.23€
 - o 18/2/2025: 699.47€
 - o 6/3/2025: 1.250,06€
 - o 22/4/2025: 997.06€
 - o Total: 3.055.82€.
- Factura 15/4/2025-17/6/2025, 227,67€
- Factura 11/10/2024-10/12/2024, emitida el 18/2/2025, 763,05€
- Factura de 2/9/2024-10/10/2024, emitida el 18/2/2025, 45,65€

Comunidad de Madrid

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

Debido a una incidencia administrativa, la facturación de gas había quedado bloqueada desde la factura FE24321480397211 del 6/9/2024 e importe 50,52 €, correspondiente al período del 10/8/2024 al 1/9/2024.

Una vez solucionada la incidencia, el 18/2/2025 emitimos las siguientes facturas, regularizando el período del 2/9/2024 al 10/12/2024:

- FE25321493841139 e importe 45,65 €
- FE25321493841140 e importe 763,05 €

Hemos confirmado que la cuenta bancaria informada para presentar al cobro las dos facturas mencionadas y las facturas FE25321494238597 del 6/3/2025 e importe 1.250,06 € y FE25321494926786 del 22/4/2025 e importe 997,06 €, en las que regularizamos el período del 11/12/2024 al 14/4/2025, era la [REDACTED]

El 25/2/2025, atendiendo a la petición del reclamante a través del Servicio de atención al cliente, fraccionamos la factura de 763,05 € en doce cuotas de 63,59 €, que serían presentadas al cobro cada mes y la factura de 45,64 € fue devuelta por la entidad bancaria el 6/3/2025.

A raíz del presente escrito, hemos confirmado que hemos presentado las cuotas del fraccionamiento a la cuenta bancaria mencionada anteriormente, pero han sido devueltas por la entidad bancaria.

Las facturas del 6/3/2025 y 22/4/2025 han sido devueltas también.

El 11/3/2025, el Sr. [REDACTED] solicitó el fraccionamiento de la factura de importe 1.250,06 €, que fraccionamos en doce cuotas de 113,27 €.

Cabe señalar que el 15/4/2025, el contrato del Reclamante que había permanecido activo en Naturgy Iberia, S.A., fue cedido a [REDACTED] en el marco del proceso de cesión de contratos llevada a cabo entre [REDACTED] con el objeto de favorecer la transformación digital y una mejora en la experiencia de los clientes y la deuda existente de 3.055,82 € se traspasó a [REDACTED]

Por otro lado, hemos comprobado que, en las cuatro facturas reclamadas, hemos incluido, los consumos y lecturas reportadas por [REDACTED]

En concreto, hemos facturado de acuerdo con los ATR'S C399244972, C404635253, C411439318 y C420148366 respectivamente.

Por lo que, no corresponde realizar ninguna rectificación al respecto.

Hemos intentado contactar telefónicamente con el reclamante en diferentes franjas horarias, para informarle de que la facturación es correcta y consultarle en cuantas quiere realizar el pago de la deuda mencionada anteriormente, pero no ha sido posible localizarle.

El 22/8/2025, a fin de atender su solicitud, hemos dado de alta el plan de pagos nº 20000055863, en 23 cuotas de 127,32 € y una de 127,46 €, que serán presentadas al cobro de forma mensual, a partir del 15/9/2025 hasta el 15/8/2027.

2.- Dar audiencia a las partes

El reclamante indica que siguen sin cobrarle en su cuenta y solicita la liberación de la deuda porque se debe a un error de la reclamada.

La reclamada se reafirma en sus alegaciones.



Comunidad de Madrid

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

- (i) De conformidad con el art. 51.5.II del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural, "si como consecuencia de errores administrativos por parte de la empresa distribuidora se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago será prorrateada en tantas facturas como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de seis meses, excepto en el caso en que la lectura suministrada por el consumidor haya sido inferior a la real". En el caso controvertido, la refacturación se realiza dentro del plazo de 6 meses (en febrero respecto de facturas desde septiembre), por lo que la refacturación es procedente, incluso debiéndose a un error.
- (ii) No se ha justificado ni probado que debiera aplicarse otro precio del kWh ni se ha impugnado la veracidad del consumo cuyo abono se insta. Tampoco se aporta justificación de ser beneficiario del bono social.
- (iii) Pese a que el RD 1434/2002 impida que se produzca el fraccionamiento por plazo superior a 6 meses, la reclamada ofrece un aplazamiento mayor para reducir la cuota resultante, es decir, en beneficio del deudor.

En consecuencia, este Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones de D. [REDACTED], relativas a la liberación de la deuda por refacturación; y **NO ENTRAR A CONOCER** respecto a la aplicabilidad del bono social u otras tarifas diferentes a las aplicadas, por no haber acreditado estos extremos, quedando expedita la vía judicial a este respecto.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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]