



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09489.5/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 30 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleada pública 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 inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 05/10/2025 de la que se extrae que: “- Desde hace más de un año y medio la empresa no está girando los recibos correspondientes al consumo de gas, a pesar de mantener vigente el contrato de suministro. - He presentado múltiples reclamaciones ante la empresa: de forma presencial en sus oficinas, mediante carta certificada y acuse con acuse de recibo y mediante comunicaciones adicionales a su servicio de atención al cliente. - Que a día de la fecha actual no he obtenido ninguna solución satisfactoria ni regulación de los pagos ni información clara de mi situación como consumidor, lo cual me genera inseguridad jurídica y puede conllevar un perjuicio económico en el futuro”.

Solicitud:

“Que se requiera a la empresa a regular mi situación, girando las facturas correspondientes en los plazos legales y aclarando cualquier deuda acumulada. Que en caso de persistir la falta de respuesta se valore la apertura de expediente sancionador o en su caso la derivación al sistema arbitral de consumo”.

La empresa reclamada presenta escrito de 17/10/2025 en el que manifiesta que:

“Les informamos que la facturación del contrato 130103513717, se está viendo afectado por una incidencia que está impidiendo que el cliente reciba sus facturas con la periodicidad acostumbrada. Con referencia a lo expuesto con anterioridad vamos a solventar la incidencia con la mayor brevedad posible. No obstante, como recoge el art. 96.2 RD 1955/2000 y, en consecuencia, lo que ampara el informe de la CNMC (EXPDTE. CNS/DE/964/21), no se llevará a cabo el cobro de la facturación que se exceda de un año cuando se trate de un error administrativo, como es el presente caso.

Ante esta situación, el cliente afectado por esta incidencia puede realizar un prorrateo en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error que ha ocasionado la ausencia de facturación. Por ello, [REDACTED] promueve un fraccionamiento de las facturas con retraso, una vez que tenga los datos necesarios para facturar la totalidad de las mismas”.

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

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes

La parte reclamante no presenta alegaciones a la audiencia, por lo se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta alegaciones a la audiencia mediante escrito de 25/11/2025 en los que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **DERECHO**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**:

El reclamante aporta un contrato de suministro de gas natural de fecha 02.07.2024. Aporta reclamaciones de 25.10.2024, 18.03.2025, 21.05.2025, ... reclamando que se le facture el suministro. Según manifiesta, lleva más de año y medio sin que la empresa reclamada le facture.

Se procede a aclarar que la empresa reclamada, en sus alegaciones, hace referencia a la normativa de suministro de electricidad, cuando el suministro objeto de controversia es el de gas.

Asimismo, después del tiempo que lleva el reclamante sin recibir la facturación, año y medio, en las contestaciones recibidas siguen manifestando que hay una incidencia en la facturación de su contrato.

El 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 establece en su artículo 51 que "*Artículo 51. Lectura de los suministros.*

1. La lectura de los suministros será responsabilidad de las empresas distribuidoras, que la pondrán a disposición del consumidor y del comercializador que lo suministra.

2. La periodicidad de la lectura será mensual para aquellos usuarios con un consumo anual superior a 100.000 kWh. En el resto de los casos, la periodicidad será mensual o bimestral. [...]

5. Si como consecuencia de una regularización en base a la lectura real se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas la diferencia a efectos de pago será prorrateada en tantas facturas como meses transcurrieron desde la última lectura real.

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.

Si se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas, la devolución se producirá en la primera factura desde la lectura real, sin que pueda producirse fraccionamiento en los importes a devolver. En este caso, se aplicarán a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación. En el caso en que la lectura suministrada por el consumidor haya sido superior a la real no se aplicaran los intereses.

La no facturación en plazo y el retraso en la toma de lecturas reales por la empresa distribuidora tendrán el mismo tratamiento que los errores de tipo administrativo, salvo en los casos en que el consumidor no haya permitido el acceso al contador ni haya suministrado la lectura del mismo.

En consecuencia, ante las manifestaciones de las partes y la documentación obrante en el expediente, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante de que se regule la facturación de su suministro de gas, por lo que la empresa reclamada tendrá que emitir y pasar al cobro las facturas correspondientes al consumo de gas que se haya realizado a fecha de notificación de este laudo, no pudiendo llevar a cabo el cobro de la facturación que se exceda de seis meses, según establece la normativa anteriormente citada. El reclamante procederá, a su elección, al pago del importe total resultante o podrá fraccionarlo en seis meses. Asimismo, la empresa reclamada deberá proceder a emitir la facturación con la periodicidad acostumbrada.

Se **desestima** la pretensión de que se aperture expediente sancionador a la empresa reclamada puesto que la realización de actuaciones por parte de los órganos que tienen atribuidas competencias en materia de inspección y sanción, no puede ser objeto de arbitraje. Las eventuales denuncias ante incumplimientos de la normativa administrativa vigente deben

Comunidad de Madrid

realizarse ante dichos órganos.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.