



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10941.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONSUMIDORES MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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: El reclamante solicita en la reclamación las facturas indebidas por error en lectura del contador. Reclamó en varias ocasiones a la empresa sin obtener argumentos de rechazo. Error en lecturas reales y diferencias en varias facturas respecto a la lectura.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "Rectificar las facturas adjuntas a la documentación aportada teniendo en cuenta foto del contador previo a la contratación del servicio".

En su escrito de 10 de octubre de 2024 refiere: "Acepto el importe exigido correspondiente al consumo detallado en las facturas adjuntas en la respuesta proporcionada por la empresa comercializadora, y solicito una compensación económica por los daños ocasionados".

En su escrito de 27 de noviembre de 2024 refiere: "No conforme con la proposición de rectificación de la [REDACTED] Solicito revisión de la reclamación por parte de los profesionales asignados a Arbitraje de Consumo con todas las pruebas aportadas.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 10 de septiembre de 2024: "PRIMERA. ACEPTACIÓN DEL ARBITRAJE Esta empresa acepta el arbitraje propuesto al existir oferta pública de adhesión al



Comunidad de Madrid

Sistema Arbitral de Consumo, admitida mediante Resolución de 9/12/2020 del presidente de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, que coincide con el ámbito territorial, subjetivo y objetivo del arbitraje propuesto.

SEGUNDA. GESTIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Se inicia el presente expediente como consecuencia de la disconformidad del Sr. [REDACTED] con las facturas RE24137000034010 emitida el 5/3/2024 e importe 1.690,31 € (período de facturación del 9 al 14/3/2023) y RE24137000034064 emitida el 5/3/2024 e importe 24,81 € (período de facturación del 15/3 al 7/5/2023), dado que indica que la lectura y consumos facturados son incorrectos, correspondiente a su suministro de gas situado en la calle [REDACTED] de Madrid.

El 30/8/2023 el cliente reclamó por el consumo facturado en el período del 9 al 14/3/2023.

Desde [REDACTED] se procedió a derivar consulta a la distribuidora, obteniendo la siguiente respuesta: "Le informamos que el día 14/09/2023 se procedió a refacturar el ciclo de fecha 13/09/2023 con foto aportada de 19979 m³."

El 2/10/2023 el cliente volvió a reclamar por el consumo facturado en el período del 9 al 14/3/2023.

Tras realizar las comprobaciones oportunas, le informamos que la reclamación no ha sido procedente, la factura reclamada constaba con lectura real, se estaba realizando el cobro del consumo correspondiente a los periodos reportados por la distribuidora de la zona, en el caso que presentase discrepancia con la lectura, podía enviarnos la lectura correspondiente para la corrección a través de los siguientes canales:

APP C. regulada clientes.

APP YoLeoGas

email sfotocontador@nedgia.es

Por teléfono: 900 770 770 - 900 100 252

El 6/10/2023 recibimos un escrito por parte del cliente, donde volvía a presentar disconformidad con el consumo facturado en el período del 9 al 14/3/2023.

Tras realizar las gestiones oportunas, le informamos que habíamos anulado la factura RE23137000145129 de importe 1.690,31 € y hemos emitido la factura RE23137000193237 de importe 2,10 € con lectura de alta 19.955 m³.

El 3/4/2024 recibimos un nuevo escrito por parte del cliente, donde no estaba conforme con la lectura de alta de 11.624 m³, indicaba que la lectura a fecha 08/03/2023 es de 19.955 m³. Tampoco estaba conforme con la facturación del 15/3 a 27/6/2023.

Tras realizar las comprobaciones oportunas, le informamos que a fecha 8/3/2023 solicitó cambio de titular sin subrogación sin aportar lectura del contador. Por lo tanto, estábamos fuera del plazo para aportar la lectura de cambio de titular y la lectura tal y como nos aportó en la fotografía era del 3/8/2023 y no del 8/3/2023 que era cuando se había realizado el cambio de titular.

Con respecto a la factura RE24137000034064 de importe 24,81 € con período de facturación del 15/3 al 7/5/2023, no es de un día como indica en el escrito.

Con respecto a la factura FE23137015192857 de importe 25,79 € con período del 15/3/2023 a 12/5/2023 consta anulada a fecha 5/3/2024 y emitida en su lugar RE24137000034065 de importe 0,97 € modificando el periodo a 8/5/2023 a 12/5/2023.

Una vez revisado el presente expediente, comprobamos que lo facturado no es acorde a lo reportado por la distribuidora. Constan ATRs refacturados para el período del 8/3 al 12/5/2023, por lo con el fin de facturar acorde a los nuevos datos reportados por la distribuidora y, con el fin de atender la petición del cliente, hemos anulado las facturas RE24137000034010 emitida el 5/3/2024 e importe 1.690,31 € y RE24137000034064 emitida el 5/3/2024 e importe 24,81 € y, en su lugar, emitimos las facturas sin consumo, RE24137000128777 de importe 2,10 € y RE24137000128778 de importe 24,81 €.

Dado que las facturas anuladas no constaban pagadas, no se ha generado ningún importe a favor del cliente.

Actualmente, el cliente tiene un total pendiente de pago de 37,80 € correspondiente a las



Comunidad de Madrid

facturas:

RE24137000034065 de importe 0,97 €
RE24137000034066 de importe 9,92 €
RE24137000128777 de importe 2,10 €
RE24137000128778 de importe 24,81 €.

Lamentamos las molestias que este hecho haya podido ocasionar.

Por todo lo expuesto,

SOLICITA:

Que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, junto con los documentos que lo acompañan, se admita y, a la vista de su contenido, se incorporen al procedimiento arbitral de consumo y sean considerados en el laudo que en su caso se dicte.

"Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral; no se presentarán nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que solicitamos que se tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso".

En su escrito de 28 de octubre de 2024 refiere: "En respuesta a su escrito del 25 de octubre de 2024 y en nombre de la [REDACTED] les informamos sobre la cuestión planteada.

Esta compañía recibió el 17 de septiembre de 2024, el presente expediente en fase de mediación, procediendo a su gestión mediante la solicitud R15-0004499869.

Desde el anterior expediente no ha habido modificaciones respecto al objeto de reclamación por lo que esta compañía se reitera en las alegaciones remitida a su organismo el pasado 18 de septiembre de 2024.

Asimismo, les informamos que, dado que las facturas reclamadas han sido corregidas y no constaban pagadas por el cliente, no corresponde indemnizar al Sr. [REDACTED] a este respecto. Adjuntas a la presente carta, remitimos nuevamente las citadas alegaciones.

Por todo lo expuesto, solicitamos que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, junto con los documentos que lo acompañan, se admita y, a la vista de su contenido, se incorporen al procedimiento arbitral de consumo y sean considerados en el laudo que en su caso se dicte".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: *Una vez revisado el presente expediente, comprobamos que lo facturado no es acorde a lo reportado por la distribuidora. Constan ATRs refacturados para el período del 8/3 al 12/5/2023, por lo con el fin de facturar acorde a los nuevos datos reportados por la distribuidora y, con el fin de atender la petición del cliente, hemos anulado las facturas RE24137000034010 emitida el 5/3/2024 e importe 1.690,31 € y RE24137000034064 emitida el 5/3/2024 e importe 24,81 € y, en su lugar, emitimos las facturas sin consumo, RE24137000128777 de importe 2,10 € y RE24137000128778 de importe 24,81 €.*

2º El reclamante en su escrito de 10 de octubre de 2024 refiere: *Solicitud de compensación por daños y perjuicios. Solicita Acepto el importe exigido correspondiente al consumo detallado en las facturas adjuntas en la respuesta proporcionada por la empresa comercializadora, y solicito una compensación económica por los daños ocasionados. Y en su escrito de 27 de noviembre de 2024 refiere:* "No conforme con la proposición de rectificación de la [REDACTED]. Solicita revisión de la reclamación por parte de los profesionales asignados a Arbitraje de Consumo con todas las pruebas aportadas.

3º A la vista de la documentación aportada por la mercantil, consta regulado el consumo y ajustado a lo consumido por el reclamante, siendo real las facturas aportadas.

ARB CRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, y se consideran ESTIMADAS PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, al ser lo aportado por la mercantil el importe ajustado a lo consumido.

Asi mismo, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a la compensación por daños solicitada, al no estar acreditados y ni documentados los mismos, y no ser materia consumerista.

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.



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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL