



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11319.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 02 de abril 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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:

Tras una reclamación inicial por un importe excesivo de 424,88 euros en un periodo de menos de un mes y viendo la respuesta de [REDACTED] donde manifiestan que se corresponde con regularizaciones de lecturas pendientes de 2021, no se entiende como es posible mantenerlas tan antiguas, cuando las lecturas reales del contador que se van reflejando en las facturas, dan el dato acumulado del consumo del domicilio.

Solicita que se regularice la factura al consumo real, no a una regularización inesistente.

LA EMPRESA RECLAMADA, mediante 31 de octubre de 2024 presenta escrito que se traslada a la otra parte y mediante el que manifiesta:

Cabe señalar que [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, como es el objeto de esta reclamación.

Según lo anterior, es necesario precisar que [REDACTED], como comercializadora, realiza la facturación según los datos aportados por la compañía distribuidora tal y como establece la normativa vigente en la materia, en particular, el artículo 10.2.i del Real Decreto 949/2001, que señala que la realización de las lecturas es responsabilidad de la empresa Distribuidora, en este caso [REDACTED]

Por otro lado, comprobamos que se han realizado 3 regularizaciones de consumo entre lecturas reales repercutidas por distribuidora, ya que durante esos periodos se facturó un importe menor al que le correspondía.

Comunidad de Madrid

Las regularizaciones indicadas se han realizado de acuerdo con la normativa vigente (apartado 5 del artículo 51 del Real Decreto 1085/2015 de Gas) que indica: "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"

REGULARIZACIÓN 1. Entre la lectura real del 10/06/2021 y la lectura real del 16/12/2021. Este consumo que se no facturo en su momento es lo que origina el cargo de 103,06 € que aparece en la factura PM9101N1519131.

Según lo anterior, con el fin de facilitar el pago de esta acumulación de consumo que, en este caso asciende a 103,06 € y, según el Real Decreto indicado, ésta se prorratea en 6 cuotas de 17,18 €.

REGULARIZACIÓN 2. Entre la lectura real del 17/02/2022 y la lectura real del 17/10/2022. Este consumo que se no facturo en su momento es lo que origina el cargo de 206,31 € (65,55 € + 68,3 € + 72,46 €) que aparece en la factura PM9201N1576103.

Según lo anterior, con el fin de facilitar el pago de esta acumulación de consumo que, en este caso asciende a 206,31 € y, según el Real Decreto indicado, ésta se prorratea en 8 cuotas de 25,79 €.

REGULARIZACIÓN 3. Entre la lectura real del 20/12/2022 y la lectura real del 19/04/2023.

Este consumo que se no facturo en su momento es lo que origina el cargo de 696,04 € (482,83€ + 213,21) que aparece en la factura P23COY000192828.

Según lo anterior, con el fin de facilitar el pago de esta acumulación de consumo que, en este caso asciende a 696,04 € y, según el Real Decreto indicado, ésta se prorratea en 4 cuotas de 174,01 €.

Todo lo anterior, según el siguiente detalle:

PERIODO FACTURA

IMPORTE

TOTAL

REGULARIZACION

Del 15/10/2021 al

16/12/2021

PM9101N1519131 40,69 €

REGULARIZACIÓN 1 – Plazo 1:

Término Energía Gas (103,06 €) –

Regulariz. Cuotas Cons. Real

(85,88 €) = 17,18 €

Del 16/12/2021 al

17/02/2022

PM9201N0271084 162,37 €

REGULARIZACIÓN 1 – Plazo 2:

17,18 €

Del 17/02/2022 al

20/04/2022

PM9201N0589563 244,67 €

REGULARIZACIÓN 1 – Plazo 3:

17,18 €

Del 20/04/2022 al

14/06/2022

PM9201N0939363 117,06 €

REGULARIZACIÓN 1 – Plazo 4:

17,18 €

Del 14/06/2022 al

19/08/2022

PM9201N1286868 85,79 €

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

REGULARIZACIÓN 1 – Plazo 5:

17,18 €

Del 19/08/2022 al

17/10/2022

PM9201N1576103 61,26 €

REGULARIZACIÓN 1 – Plazo 1:

17,15 €

REGULARIZACIÓN 2 – Plazo 1:

Término Energía Gas (206,31 € =

65,55 € + 68,3 € + 72,46 €) –

Regulariz. Cuotas Cons. Real

(180,52 €) = 25,79 €

Del 17/10/2022 al

20/12/2022

PM9201N1992587 108,16 €

REGULARIZACIÓN 2 – Plazo 2:

25,79 €

Del 20/12/2022 al

16/02/2023

PM9301N0271888 154,76 €

REGULARIZACIÓN 2 – Plazo 3:

25,79 €

Del 16/02/2023 al

19/04/2023

P23COY000192828 204,67 €

REGULARIZACIÓN 2 – Plazo 4:

25,79 €

REGULARIZACIÓN 3 – Plazo 1:

Término Energía Gas (696,04 € =

482,83€ + 213,21) – Regulariz.

Cuotas Cons. Real (-696,04 €)

Plazo 1: 174,01 €

Total: 199,80 €

Página 3 de 4

Ribera del Loira 60

28042 Madrid

PERIODO FACTURA

IMPORTE

TOTAL

REGULARIZACION

Del 19/04/2023 al

19/06/2023

P23CON012348709 106,81 €

REGULARIZACIÓN 2 – Plazo 5:

25,79 €

Del 19/06/2023 al

18/08/2023

P23CON019052622 101,49 €

REGULARIZACIÓN 2 – Plazo 6:

25,79 €

Del 18/08/2023 al

17/10/2023

P23CON024769339 66,37 €

REGULARIZACIÓN 2 – Plazo 7:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

25,79 €

Del 17/10/2023 al

20/12/2023

P23CON032316989 326,62 €

REGULARIZACIÓN 2 – Plazo 8:

25,78 €

Del 20/12/2023 al

16/02/2024

P24CON007064090 501,05 €

REGULARIZACIÓN 3 – Plazo 2:

174,01 €

Del 16/02/2024 al

03/03/2024

P24CON008748276 424,88 €

REGULARIZACIÓN 3 - Plazo 3 +

Plazo 4: 348,02 €

Al dar de baja el suministro de gas antes de la finalización de las regularizaciones, en la última factura P24CON008748276, se cargan las cuotas restantes (plazo 3 + plazo 4 de la regularización 3), por importe de 348,02 €.

Por todo lo anterior, se considera correcta la facturación emitida no procediendo su rectificación. Asimismo, les informamos que, como comercializadora, hemos llevado a cabo todas las acciones objeto de nuestra responsabilidad y competencia, siendo la responsabilidad final de distribuidora la determinación de la causa y el efecto de la incidencia origen de su reclamación. Para cualquier aclaración al respecto, quedamos a su disposición.

Por consiguiente, solicitamos del Colegio Arbitral desestime las pretensiones instadas en su día por [REDACTED] y proceda al posterior archivo de las actuaciones en base a lo anteriormente expuesto.

Asimismo, les informamos de que, a día de hoy, la reclamante mantiene una deuda con esta compañía por importe de 424,88 € correspondiente a la factura P24CON008748276.

En cualquier caso, para abonar la factura pendiente la cliente podrá hacerlo: Desde su Área Cliente. Es gratis, seguro y puede hacerlo con cualquier tarjeta de cualquier banco. App móvil: en la app de [REDACTED] hay una pestaña en la que se listan las facturas pendientes de pago. Se accede a través de Gestiones – Pagar facturas pendientes. Teléfono: llamando al [REDACTED] e indicando que se desea pagar una factura. Le pedirán los datos de la factura a pagar y también los de la tarjeta bancaria con la que realizar el cobro.

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.

Por último, les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED].htm



Comunidad de Madrid

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

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

LA EMPRESA reclamada presenta alegaciones para el acto de audiencia el día 28 de febrero de 2025, en el siguiente sentido:

Les informamos que, tras analizar las gestiones realizadas, comprobamos que se informó correctamente, ya que la facturación se emitió acorde a los datos repercutidos por distribuidora, fraccionándose el importe acumulado según la legislación vigente.

Es por ello, que reiteramos en nuestra respuesta anterior.

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.

Por último, les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED]

EL RECLAMANTE, EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 13 de marzo de 2025, presenta un escrito en que expone que desea continuar con el arbitraje ya que su contrato no era prorrateado al precio de gas e IVA de este año.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la solicitante ya que examinada la documentación incorporada al expediente (facturación) se comprueba que todas las regularizaciones son dentro del mismo año y se realizan de conformidad a la normativa vigente artículo 51.5 del Real Decreto 1085/2015 de 4 de diciembre, por el que se modifica el artículo 51 del R.D. 1434/2002 de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de Transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimiento de autorización de instalaciones de gas natural.

La empresa comercializadora emite las refacturaciones de conformidad a las regularizaciones entre lecturas reales y repercutidas por la distribuidora, no siendo imputable a la empresa reclamada el hecho de que se haya varios meses en los que no se haya hecho lectura real.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 10.2 letra i del Real Decreto 949/2001 de 3 agosto, por el que se regulan el acceso a terceros a las instalaciones gasistas, la comercializadora recibe el traslado del detalle de dichas lecturas realizado por la distribuidora.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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.

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.

Madrid, 02 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]