



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11617.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 25 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE 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: La reclamante refiere que le llegan todas las lecturas estimadas e importe muy elevado para el consumo tan escaso de su domicilio sobre todo cuando refiere la reclamante que les ha enviado la foto de la lectura del contador y que lo mínimo que espera es que al menos sean reales.

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 se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "No me niego a pagar las facturas pero que sean lecturas reales. No incluir en ninguna lista de morosos y dejar de reclamarme las facturas no conforme mientras dure. Recalculo y devolución de la factura P24MSM000494831 porque es estimada y se me ha cobrado".

En su escrito de 18 de febrero 2025: refiere: "Mi Reclamación formulada hacia la compañía [REDACTED] porque por más de un año y medio no me estaban emitiendo las facturas del gas siempre que llamaba a la compañía me manifestaban que tenían un problema, ¿pero durante un año y medio sin poder solucionarlo?? Tengo varias reclamaciones abiertas hacia la compañía, agregué también la lectura del contador porque nadie se persona a leer los contadores pero ni aun así seguía esperando, hasta que por fin empezaron a emitir facturas pero estimadas pero con una incongruencia total algunas con lecturas reales y la mayoría estimadas (En el cuadro de la distribuidora podrán verificarlo) pero llegaron dos facturas muy excesivas una de 102,50 esa la pague reclame a la empresa y me decían que era lectura estimada que en cuanto la verifiquen me harán la devolución y otra de 265,56 esa la devolví porque ya eran excesivas a mi consumo habitual empezaron a llamarme que estaba de deudora y llamadas y cartas que UN ACOSO CONSTANTE DE LLAMADAS DIA A DIA, llamaba a [REDACTED] que no me niego a pagar simplemente solicité facturas reales que por favor me resuelvan mis facturas que quiero terminar y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

siempre las mismas excusas tengo varias reclamaciones abiertas 229447226, 265426340 ,etc., horas al teléfono y encima con una atención pésima de los operadores hasta que me canse de todo y decidí denunciar porque te tratan mal y te toman el pelo de una forma que les viene en gana a estas empresas y los usuarios nos sentimos desprotegidos . Gracias a la actuación de ustedes me emitieron unas correcciones en algunas facturas que ustedes podrán verificar la de 102,50 la sustituyen por el importe real de 64,86 pero este importe nuevamente me lo cobran por el banco llamo a preguntar a [REDACTED] y me manifiestan que es la sustitución de la factura estimada pero yo ya había pagado un importe de 102,50 por la misma factura (P24MSN000494831) y si ya han corregido pues lo lógico es que resten de lo que había pagado me devuelvan o se quede ese restante a mí favor pero no fue así me pasan por banco este nuevo importe de 64,86 y los 102,50 que había pagado me manifiesta la compañía que se queda como un abono para ellos. ¿Igualmente, ellos en la contestación hacia la junta arbitral manifiestan, según facturas que me adjuntan que me han revisado y me han hecho la devolución cuando es todo lo contrario me pasan por banco (adjunte el recibo de cobro) Como podrán verificar ustedes que tendrán copias de la contestación de [REDACTED] y documentos que yo he adjuntado esto es un verdadero caos de facturación si supuestamente ellos ya han revisado que pasa con la otra factura de 265,56 se saltan la revisión?? O revisan lo que quieren. Y ahora las llamadas son con otra deuda lo que han hecho es de la factura de 265,56 -102,50 (le han restado mi abono que ellos se dejaron) y no sé qué otra revisión me han hecho que me han devuelto 11,97 ahora según [REDACTED] el adeudo es de 163,06 como les repito esto es alucinante con las facturas que el pleno siglo XXI que todo va informatizado sigamos en estas. Gracias de antemano a la junta arbitral por las gestiones realizadas espero me den solución inmediata a este inconveniente deseo terminar con este calvario

En su escrito 28 de febrero de 2025 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de fecha 11 de octubre 2024 refiere:” Como contestación a su reclamación de referencia arriba informada, por la presente les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por Dña. [REDACTED]

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, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social y los asuntos relacionados con la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos.

Asimismo, les informamos que hemos tenido dificultades con la facturación de alguno de nuestros clientes como ha sido el caso del contrato 130076827354, que se vio afectado por una incidencia que impidió que el cliente recibiera sus facturas con la periodicidad acostumbrada.

Con el fin de no retrasar por más tiempo la emisión de la facturación pendiente, se han emitido facturas especiales” con un formato diferente.

Estas facturas, están calculadas en base a los consumos proporcionados por tu distribuidora, aplicando un descuento adicional del 5%; y serán sustituidas por las definitivas en cuanto podamos emitir las.

Si las facturas definitivas fuesen inferiores a estas, devolveremos íntegramente el importe correspondiente.

Y si, por el contrario, resultara a pagar, no se realizará ningún cargo por la diferencia.

Una vez recibida las facturas pendientes, el cliente podrá fraccionar su pago en caso de que fuese necesario.

De todo lo anterior, se informó al cliente en las últimas hojas de sus facturas.



Comunidad de Madrid

Con esta solución buscamos minimizar el impacto de estos retrasos sin generar ningún perjuicio y ponemos a disposición del cliente nuestros Canales de Atención para cualquier consulta.

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]

En su escrito de 10 de septiembre de 2024 refiere: Cabe destacar 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, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social y los asuntos relacionados con [REDACTED] nueva sociedad creada para la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos.

De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia del contrato asociado al CUPS [REDACTED], según la información recogida en nuestros sistemas:

- Punto de suministro en la dirección avenida del Ensanche de Vallecas 81, 6ºF en Madrid.

CONTRATO	CONCEPTO	FECHA ALTA	FECHA BAJA
130076827354	Suministro de gas	01/06/2023	29/08/2024

De esta forma, les informamos que desde la compañía distribuidora [REDACTED] se procedió a modificar el consumo reclamado.

Puesto que facturamos acorde a los datos que reporta la distribuidora, para regularizar el consumo facturado se ha procedido a la emisión de las facturas P24MSN000707743 y P24MSN000707744, las cuales adjuntamos a este escrito.

Según lo anterior, si bien [REDACTED], se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación cobro y atención al cliente; quedan, en virtud del Convenio de Adhesión a la Junta Arbitral Nacional, expresamente excluidos 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 este caso.

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

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]

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.

En su escrito de 15 de enero de 2025 refiere: Como contestación a su reclamación de referencia arriba informada, por la presente les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar las nuevas alegaciones planteadas por [REDACTED]

Cabe destacar que [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de

Comunidad de Madrid

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, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social y los asuntos relacionados con la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos.

Según lo anterior, procedemos a ampliar la información de los escritos enviados a este mismo organismo el 10/09/2024 y el 11/10/2024, que detallamos:

Hemos comprobado que el contrato de gas130076827354 se encontraba afectado por una demora que impedía que el cliente recibiera sus facturas con la periodicidad habitual, una vez subsanada dicha demora, comprobamos que se han emitido las facturas pendientes del contrato, que detallamos a continuación.

PERIODO		FACTURA	IMPORTE
Del 01/08/2023	al	P24MSN000018410	35,83 €
27/09/2023			
Del 28/09/2023	al	P24MSN000070817	45,02 €
27/11/2023			
Del 28/11/2023	al	P24MSN000098788	265,56 €
31/01/2024			
Del 01/02/2024	al	P24MSN000401520	44,52 €
25/03/2024			
Del 26/03/2024	al	P24MSN000494831	102,50 €
31/05/2024			
Del 01/06/2024	al	P24MSN000555842	41,02 €
31/07/2024			
Del 01/08/2024	al	P24MSN000611451	17,09 €
29/08/2024			

Cabe señalar que las facturas indicadas anteriormente han sido emitidas sin informar lecturas, pero con los consumos reportados por la distribuidora, según comunicado adjunto:

Por otro lado, 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 su caso [REDACTED]

Es por todo ello que hemos emitido re facturado el periodo del 26/03/2024 al 31/05/2024, que detallamos:

PERIODO		SUSTITUIDA	IMPORTE	SUSTITUYENT E	IMPORTE
26/03/2024	al	P24MSN00049	102,50 €	P24MSY000014	64,86 €
31/05/2024		4831		784	

Además, les indicamos que ambas facturas nos constan abonadas por la Sra. Saritama Gavela, y por ello, se ha generado un saldo a favor de 102,50 €.

Adicionalmente, también, hemos emitido las siguientes facturas según reporte de consumos modificados por la distribuidora, P24MSN000707743 y P24MSN000707744.

Finalmente, tras consultar el estado de cuentas actualizado de la [REDACTED] ésta tiene un importe pendiente de pago de 151,09 € correspondiente a la factura P24MSN000098788 de 265,56 €, puesto que hemos aplicado los saldos a favor de 102,50 €, de 9,61 € y de 2,36 € de las facturas indicadas anteriormente.

Adjuntamos al presente comunicado toda la facturación emitida y cuadro explicativo de lecturas.



Comunidad de Madrid

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]

En su escrito de 28 febrero de 2025 refiere: Como contestación a su escrito mediante el cual nos comunican la Composición del Órgano Arbitral y nos informan que la Audiencia para resolución de expediente número **21 - ARBC - 11617.7/2024** se realizará el próximo 25/04/2025, les informamos que no nos es posible asistir por lo que quedamos a la espera del resultado de la misma.

Según lo anterior, nos remitimos a las respuestas enviadas a este mismo organismo el 10/09/2024, el 11/10/2024 y el 15/01/2025.

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]

En su escrito de 13 de marzo de 2025 refiere: Como contestación a su reclamación de referencia arriba informada, por la presente les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por [REDACTED]. De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia del contrato asociado al CUPS [REDACTED] según la información recogida en nuestros sistemas:

- Punto de suministro en la dirección [REDACTED] en Madrid.

CONTRATO	CONCEPTO	FECHA ALTA	FECHA BAJA
130076827354	Suministro de gas	01/06/2023	29/08/2024

Les recordamos que, [REDACTED] como comercializadora, tan sólo procede según los datos o información aportada por la compañía distribuidora, en este caso [REDACTED]. Les informamos que, como comercializadora, hemos llevado a cabo todas las acciones objeto de nuestra responsabilidad y competencia, dando curso y traslado de su reclamación a la distribuidora, cuya responsabilidad final es la determinación de la causa y el efecto de la incidencia origen de su reclamación. Para cualquier aclaración al respecto, quedamos a su disposición.

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

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”.

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

1º La mercantil refiere: *Desde la empresa distribuidora nos han facilitado la siguiente respuesta: "El periodo comprendido entre el 31/05/2024 y el 29/08/2024, se facturó con lecturas estimadas. En fecha 30/09/2024, se factura con lectura real 375 m3 facilitada a través de la aplicación YoLeoGas".*

Comunidad de Madrid

2º La mercantil refiere: *Finalmente, tras consultar el estado de cuentas actualizado de la Sra. [REDACTED] ésta tiene un importe pendiente de pago de 151,09 € correspondiente a la factura P24MSN000098788 de 265,56 €, puesto que hemos aplicado los saldos a favor de 102,50€, de 9,61 € y de 2,36 € de las facturas indicadas anteriormente.*

3º El consumo más elevado es estimado.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, contestando a las pretensiones de la reclamante:

1º Pagar las facturas pero que sean lecturas reales: Se consideran ESTIMADAS la pretension de la reclamnte ya que la mercantil le ha facilitado la información sobre las facturas y las ha recalculado acorde a un consumo real.

2º No incluir en ninguna lista de morosos y dejar de reclamarme las facturas no conformes mientras dure: No queda acreditado que la reclamante este en ningún fichero de morosos y este Colegio Arbitral, NO PUEDE ENTRAR A CONOCER y se deja espedita la via judicial.

3º Recalculo y devolución de la factura P24MSM000494831 porque es estimada y se me ha cobrado: Se puede constatar que la factura referida, ya ha sido anulada y sustituida por otra conforme al consumo real, y que el importe abonado ha sido descontado de la factura P24MSN000098788265,56 €. Por ello se consideran ESTIMADAS las pretensiones de las reclamante.

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 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.



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.

Madrid, 25 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.