



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12799.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de abril de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el 31/05/2024 le llegó una factura por más de 96 € de gas de una propiedad por el período correspondiente al 4/04/2024 al 16/05/2024. Esta casa estuvo alquilada hasta el 4/04/2024 y volvió a estarlo el 16/05/2024 y la reclamante refiere que siempre pone los suministros a nombre del inquilino, por lo que solo fue titular esos 40 días. Durante este tiempo, la casa estuvo vacía porque reside en Torrejón con su pareja, exceptuando 6 días alternos que fue a las distintas reparaciones necesarias para volverla a alquilar. De esos 6 días, refiere el reclamante que solo puso la calefacción los días 4 y 5 de abril, no fue necesario más por el tiempo. Intentó reclamar en [REDACTED] por el importe, pero primero le dijeron que se lo devolverían en próxima factura, cuando insistió en que no habría próxima factura porque ya no era titular, le dijeron que no podía poner una reclamación porque no era ya cliente.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Rectificación de la factura por el importe correcto Eliminación de cualquier fichero de morosos Daños y perjuicios por haberme introducido en listados de morosos, haber facilitado mis datos a un tercero que me acosa a llamadas y me amenaza, y el abuso por querer que yo pague el consumo de otros".

En su escrito de 15 de noviembre de 2024 refiere:" Estoy en desacuerdo con la respuesta de la empresa por las siguientes razones: 1. Es imposible que en un mes de abril se consuman 96 € de gas en una casa vacía, adjunto las facturas de luz del mismo período por un importe total de 17€. Si no consumí luz, ¿cómo iba a consumir gas? No voy a pagar por un consumo que no es mío. 2. Con los cambios de titular, insistí en diversas llamadas sobre si había que dar la lectura y me dijeron que no porque es "automática". 3.No sé de dónde han sacado la lectura, pero es evidente que hay un error y tendrán que reclamar al anterior titular o a quién corresponda. 4. Recibo llamadas constantes y correos constantes de un tercero con amenazas de ponerme en listados de morosos. Solicita 1. Cancelación de la factura de 96 € y emisión de la factura del importe mínimo 2. Eliminación de cualquier fichero de morosos y compensación económica de al menos 1500€ por haberme metido en esas listas y recibir constantemente llamadas y correos con amenazas de un tercero al que han vendido mis datos sin mi autorización. Este tercero se identifica como Lexer MC Gestión y Recobro y anteriormente un tercero adicional con las siglas GCBEE"

En su escrito de 04 de febrero de 2024 refiere: Redacto este escrito para presentar mis alegaciones en relación con la facturación recibida por el suministro de gas en una vivienda de mi



Comunidad de Madrid

propiedad, cuya titularidad ostenté únicamente durante un período de 40 días. Los hechos son los siguientes:

titularidad ostenté únicamente durante un periodo de 40 días. Los hechos son los

1. Recepción de una factura indebida

El 31 de mayo de 2024 recibí una factura de gas por un importe de 96€ correspondiente al período comprendido entre el 4 de abril de 2024 y el 16 de mayo de 2024.

2. Situación de la vivienda y mi titularidad del suministro

o La vivienda en cuestión estuvo alquilada hasta el 4 de abril de 2024 y volvió a estarlo el 16 de mayo de 2024.

o Durante el período en el que fui titular del contrato de suministro (40 días), la vivienda permaneció vacía, salvo en seis días alternos en los que acudí para realizar reparaciones.

o Durante ese tiempo, solo se utilizó la calefacción los días 4 y 5 de abril.

3. Reclamaciones ante [REDACTED] y [REDACTED]

o Contacté con [REDACTED] para reclamar el importe de la factura, y en un primer momento me indicaron que el importe se compensaría en una próxima factura. Al explicar que ya no era titular del suministro, me negaron la posibilidad de reclamar.

o Después de múltiples llamadas, me facilitaron un correo electrónico para presentar la reclamación, que derivó en Consumo, donde [REDACTED] responsabilizó a [REDACTED] [REDACTED] por su parte, trasladó la culpa a [REDACTED] generando un bucle sin solución.

4. Mala gestión en la lectura del contador

o En los dos cambios de titularidad (del inquilino anterior a mí y de mí a la nueva inquilina), pregunté reiteradamente si debía aportar la lectura del contador, a lo que [REDACTED] respondió que no era necesario, ya que lo hacían automáticamente.

o Posteriormente, se ha demostrado que esta afirmación era incorrecta, ya que parece que el consumo facturado no se corresponde con mi periodo de titularidad.

5. Acoso y amenazas de inclusión en listas de morosos

o Desde entonces, he recibido llamadas y mails amenazantes de distintas empresas, (una de ellas no se quiso identificar, la otra era GCBEE), aparentemente un despacho de abogados, reclamando la factura y amenazándome con incluirme en listas de morosos.

6. Imposibilidad de presentar pruebas exigidas por [REDACTED]

o En agosto, cuando por fin pude acudir a una oficina de [REDACTED] me indicaron que solo podría presentar una reclamación adjuntando una foto del contador.

o Resulta absurdo solicitar una foto en agosto para un consumo de abril y mayo. Además, no dispongo de vehículo para desplazarme a la vivienda, lo que implica un viaje de 160 km ida y vuelta solo para esta gestión.

7. Conclusión y solicitud

o Es evidente que un consumo de 96 € en 40 días en una vivienda vacía no es correcto.

o La propia empresa me indicó que la lectura del contador se realizaba automáticamente, por lo que no debería depender de mí haberla registrado.

o El consumo facturado parece corresponder al inquilino anterior y no a mi periodo de titularidad, lo cual no puedo aceptar.

o Adjunta a esta alegación incluyo la factura de gas emitida por [REDACTED] así como las facturas de electricidad del mismo periodo (de 8 € y 16 € aproximadamente), lo que demuestra la falta de consumo real en la vivienda.

8. Si la factura de la luz en ese mismo periodo apenas asciende a 21 €, ¿cómo es posible que exista un consumo de gas de 96 €? Si no hay consumo de electricidad, resulta ilógico que sí haya un consumo de gas en una época del año en la que en Madrid no es necesario utilizar la calefacción. Esto refuerza aún más la evidencia de que la facturación es errónea y que el consumo que se me imputa no me corresponde.

Yo no sé si han hecho o no la lectura, si la hacen en automático ni quién la ha hecho o dejado de hacer mal, pero los que me intentan cobrar un cargo que no corresponde es [REDACTED] y no debo pagar yo por el mal hacer de otros (quien haya dado una lectura mal, errónea, o me imputen la de mi ex inquilino).

Comunidad de Madrid

Por todo lo expuesto:

1. Solicito que se estime mi reclamación y se declare la improcedencia del cobro de dicha factura, quedando anulada cualquier deuda derivada de la misma, y cobrándome el mínimo estipulado.
2. La exclusión de cualquier listado de morosos en los que se me haya introducido
3. Compensación económica que la junta estime oportuna teniendo en cuenta:
 1. Indemnización por perjuicios y tiempo dedicado a la reclamación (100€): He tenido que invertir numerosas horas en llamadas, correos electrónicos, desplazamientos y gestiones administrativas debido a la falta de respuesta y mala gestión por parte de [REDACTED] y [REDACTED]. Esta cantidad compensa, de forma simbólica, el tiempo y los inconvenientes causados.
 2. Compensación por el acoso recibido por parte de las empresas de recobros (50€): Desde la recepción de la factura, he sido objeto de acoso telefónico y amenazas de inclusión en listas de morosos por parte de un despacho de abogados externo. Este tipo de prácticas generan estrés y ansiedad innecesarios, lo que merece una compensación.

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando En su escrito de 13 de agosto y 4 de noviembre de 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 [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, como es este caso.

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 Collado Villalba.

CONTRATO	CONCEPTO	FECHA ALTA	FECHA BAJA
130097483679	Suministro de gas	04/04/2024	16/05/2024

Tal como les indicamos en nuestro anterior escrito, 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.

Con el fin de poder resolver su reclamación, se solicitó a la compañía distribuidora [REDACTED] confirmación sobre la facturación realizada.

Desde la empresa distribuidora nos facilitaron la siguiente respuesta: "*El histórico de lecturas está regularizado por existir lectura Real/Facilitada que actualizan dicho histórico.*"

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.

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.

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]



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.

En su escrito de 4 de noviembre de 2024 refiere:

Les informamos 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.

De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia del contrato reclamado según la información recogida en nuestros sistemas:

☐ Punto de suministro en la dirección [REDACTED] Collado Villalba.

CONTRATO	CONCEPTO	FECHA DE ALTA	FECHA DE BAJA
130097483679	Suministro de gas	4/04/2024	16/05/2024

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 del Real Decreto 949/2001, que señala que la realización de las lecturas es responsabilidad de la empresa distribuidora.

Con el fin de poder resolver su reclamación, se ha solicitado a la compañía distribuidora [REDACTED], confirmación sobre la facturación realizada para el periodo del 04/04/2024 al 16/05/2024, teniendo como respuesta:

"El histórico de lecturas está regularizado por existir lectura Real/Facilitada que actualizan dicho histórico."

Les recordamos que, [REDACTED] como comercializadora, tan sólo procede según los datos o información aportada por la compañía distribuidora, en este caso [REDACTED]

Por todo lo anterior se consideran correctos los consumos facturados y no procede devolución del importe reclamado ya que corresponde a un periodo de facturación en el cual constaba Dña. [REDACTED] como titular del suministro.

Asimismo, les comunicamos 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.

Por último, les indicamos que, según los datos obrantes en nuestros sistemas, [REDACTED] mantiene una deuda con [REDACTED] de 96,36 €, correspondiente a la factura P24CON019803309, que adjuntamos a este escrito.

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.

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]

Esperamos que con el presente escrito se haya visto atendido 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 06 de febrero de 2025 refiere: "Les informamos 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



Comunidad de Madrid

generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas.

De igual forma, les informamos de que, tras analizar las gestiones realizadas, nos reiteramos en la resolución anterior de fecha 4 de noviembre de 2024, que adjuntamos.

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.

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]

Esperamos que con el presente escrito se haya visto atendido 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 facilitaron la siguiente respuesta: “El histórico de lecturas está regularizado por existir lectura Real/Facilitada que actualizan dicho histórico”.*

2º La factura objeto de la contraoversia(P24CON019803309) es un consumo estimado y no real.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y con respecto a las pretensiones del reclamante:

1. Solicito que se estime mi reclamación y se declare la improcedencia del cobro de dicha factura, quedando anulada cualquier deuda derivada de la misma, y cobrándome el mínimo estipulado. Se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe proceder a re facturar la factura de 4 de abril al 16 de mayo de 2024(Nº de factura: P24CON019803309 con un consumo real y no estimado, como es el caso y la reclamante debe proceder al abono de dicho importe re facturado.

2. La exclusión de cualquier listado de morosos en los que se me haya introducido. Se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, desconociendo a fecha actual, al no estar documentado, si está incluida en alguna lista de morosos.

3. Compensación económica que la junta estime oportuna teniendo en cuenta:

1. Indemnización por perjuicios y tiempo dedicado a la reclamación (100 €): He tenido que invertir numerosas horas en llamadas, correos electrónicos, desplazamientos y gestiones administrativas debido a la falta de respuesta y mala gestión por parte de [REDACTED] y [REDACTED]. Esta cantidad compensa, de forma simbólica, el tiempo y los inconvenientes causados.

2. Compensación por el acoso recibido por parte de las empresas de recobros (50€): Desde la recepción de la factura, he sido objeto de acoso telefónico y amenazas de inclusión en listas de morosos por parte de un despacho de abogados externo. Este tipo de prácticas generan estrés y ansiedad innecesarios, lo que merece una compensación.

Se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, no siendo este Colegio Arbitral competente en materia de daños y perjuicios, al no ser materia consumerista.

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.