



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13232.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de junio 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:
Por una parte el solicitante señala que se ha producido un incumplimiento del contrato, siendo la tarifa de 79 euros y no se informa en ningún momento del servicio "[REDACTED]". No pasan los recibos puntualmente y lo hacen con retraso, todas en el mismo mes, comprobando que ninguna responde a la tarifa contratada.
En las facturas, no se refleja ningún consumo de luz y los descuentos son diferentes. Solicita devolución de los importes cobrados mal.

Continúa el reclamante en fecha octubre de 2024, señalando que pensaron que con el escrito de la empresa de fecha 1 de julio de 2024, todo quedaba solucionado pero su sorpresa se produce al recibir una carta en septiembre, donde les reclaman abril y mayo de 2024 por un supuesto contrato de gas realizado por teléfono.
Solicita que dejen de reclamarles deudas inexistentes, ya que no tienen contrato de gas desde el 10 de abril al 31 de mayo de 2024, tal y como les indican. Solicitan grabación telefónica de la supuesta contratación.

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 18 de junio de 2025 y formula las siguientes alegaciones:

En relación a la contestación enviada por [REDACTED] en la cual se comunica que el contrato de suministro eléctrico fue causado baja a fecha 22 de Febrero de 2024 y el contrato de gas el cual se indica que la fecha de baja fue el 11 de Abril de 2024, les informamos que dicha baja fue solicitada a fecha 22 de Febrero de 2024 de ambos suministros ya que cambiamos el contrato a otra comercializadora (Naturgy).

Adjunto, procedo a enviarles las facturas emitidas por [REDACTED] tanto de gas como de electricidad fuera de los plazos indicados en la vigencia de dichos contratos, además de enviarles las facturas de Naturgy en dicho periodo como justificante del cambio de comercializadora.



Comunidad de Madrid

Por otro lado reclamamos además, un contrato que [REDACTED] indica que se hizo nuevo a fecha 11 de abril sin mi consentimiento, por lo que reclamamos también la ley de protección de datos ya que ese contrato es ilegal.

Por último, adjuntamos el certificado de lecturas de la distribuidora en la cual se comunica desde cuándo está vigente el contrato en Naturgy. Espero y deseo que toda esta información sea suficiente para resolver este proceso de arbitraje.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 8 de mayo de 2025 y se opone a la reclamación, presentando las siguientes alegaciones:

De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia de los contratos energéticos, según la información recogida en nuestros sistemas:

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

CONTRATO	CONCEPTO	FECHA ALTA	FECHA BAJA
130074393230	Suministro eléctrico	27/04/2023	22/02/2024
130074349121	Suministro de gas	24/04/2023	11/04/2024

Como ya indicamos anteriormente, les comunicamos que, una vez analizada la información disponible al respecto, tras haber realizado las comprobaciones oportunas para aclarar las cuestiones planteadas, se ha confirmado que el precio del producto que se ha cobrado en las facturas es el correcto según las condiciones estipuladas en el contrato.

No obstante, en el marco de nuestra política y compromiso con la mejora continua de nuestras prácticas comerciales y la calidad de atención a todos nuestros clientes, se dieron instrucciones para que no se requiera el pago a la titular de ningún importe facturado durante el tiempo de vigencia de los servicios Protección Gas 360 y Protección Luz 360

Asimismo, nos remitimos a la Ley del IVA que establece que, en los suministros de electricidad, gas o telefonía, el IVA se devenga en el momento en que resulta exigible el precio de cada servicio. Y la fecha en que es exigible el pago se fija en cada contrato, pero lo habitual es que sea el momento de la expedición de la factura, con independencia de los períodos en que se hubieran consumido la electricidad o el gas.

LA PARTE RECLAMADA presenta el siguiente escrito:

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 de los contratos energéticos según la información recogida en nuestros sistemas:

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

CONTRATO	CONCEPTO	FECHA ALTA	FECHA BAJA
130074393230	Suministro eléctrico	27/04/2023	22/02/2024
130074349121	Suministro de gas	24/04/2023	11/04/2024

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

gas

Les confirmamos que las bajas de los contratos 130074393230 y 130074349121, se tramitaron tras recibir solicitudes de cambio de comercializadora por parte de las empresas distribuidoras UNIÓN FENOSA DISTRIBUCIÓN S.A. y NEDGIA MADRID, respectivamente.

Señalamos, asimismo, que mientras la actividad de distribución tiene carácter de actividad regulada, estableciéndose su régimen económico y de funcionamiento por Ley, la actividad de comercialización se ejerce en régimen libre y, por tanto, de conformidad a lo pactado entre las partes que contratan y a lo establecido específicamente en la legislación para dicha actividad; no siendo admisible en este contexto regulatorio que las empresas comercializadoras puedan ejercer actividades que específicamente están atribuidas por la normativa al ámbito de la distribución.

En este punto, debemos de aclarar, que las activaciones dependen de la distribuidora y no de la comercializadora y en este caso concreto, [REDACTED] como comercializadora recibió órdenes de baja por parte de las suministradoras.

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]

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante debiendo la empresa **reclamada anular y dejar sin efecto las facturas reclamadas y emitidas los días 27 de mayo de 2024 y 12 de junio de 2024** correspondientes al suministro de gas del que era titular el reclamante por importes 17,50 y 15,43 euros respectivamente(32,93 € total).

A pesar de las posibles discrepancias entre la fecha de las bajas del suministro de luz y gas que señala el reclamante y las que señala la empresa, en cualquier caso, ésta admite con fecha de baja efectiva para el suministro eléctrico el día 22 de febrero de 2024 y para el suministro de gas el 11 de abril de 2024. Examinado el detalle de la facturación referida se comprueba que se refiere a periodos posteriores a la fecha de baja aceptada por [REDACTED] o por una serie de conceptos: "factura [REDACTED] servicios protección gas 360" que la propia empresa en sus alegaciones para este acto de audiencia, de fecha 8 de mayo de 2024, siguiendo una práctica comercial de calidad al cliente, informa que *dieron "instrucciones para que no se requiera el pago a la titular de ningún importe facturado durante el tiempo de vigencia de los servicios Protección Gas 360 y Protección Luz 360"*.

Este Órgano arbitral NO ENTRA A CONOCER en el fondo de su petición relativa a que le devuelvan los importes cobrados de más por incumplimiento del contrato al no haber concretado el reclamante su cuantía ni por disponer de la documentación necesaria en

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

este sentido.

No obstante se informa que para este apartado se deja libre y expedita la vía judicial o cualquier otra acción que el reclamante estime conveniente.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Si, finalmente el reclamante hubiera abonado las cantidades que le reclamaba (total 32,93 euros), la empresa reembolsará dicha cantidad 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.