



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13290.3/2024

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 20 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de ARBITEL 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: que, según alega el reclamante, desde aproximadamente marzo del año 2023 [REDACTED] ha realizado cobros indebidos en las cuentas a la que está asociado el contrato de GAS para el inmueble ubicado en la calle [REDACTED]. El contrato, que se adjunta es el de Gas N° 130002514168. Desde dicha fecha los cobros por parte de [REDACTED] son erráticos, en varias ocasiones ingresando dinero en la cuenta del reclamante para posteriormente realizar un cobro desorbitado. En diversas ocasiones los importes de las facturas no corresponden con los consumos reales, y siendo esta la situación, es imposible llevar un mínimo control sobre los gastos de la vivienda, con el correspondiente estrés psicológico, emocional y financiero que esto conlleva. Debido a ello, se procedió a realizar una reclamación a través de distintos canales ofrecidos por la propia compañía, vía telefónica, correo electrónico, chat y mediante su propio canal dentro de su área de clientes, todas ellas sin conseguir ningún tipo de resolución. La única oferta realizada por su parte fue la de cambio de tarifa, lo cual no soluciona en absoluto el problema de cobros erróneos en facturas anteriores. Debido a los montos exagerados de la factura recibida en mayo de 2024, se procedió a devolver el recibo mediante la entidad bancaria hasta aclarar la situación y tener un importe correspondiente a los consumos reales. No obstante, y sin haber resuelto este caso, en siguientes periodos de facturación ocurrió el mismo error, arrastrándose así en más facturas, y razón por la que se volvió a informar a la compañía, la cual siguió sin ofrecer soluciones. Por último, la compañía ha tenido la osadía una notificación de impagos, aun cuando toda esta situación es vigente y no ofrecen solución alguna, haciendo caso omiso a las reclamaciones, sin ofrecer ninguna solución y ejerciendo de esta manera una presión para el pago de sus errores. Para demostrar lo aquí presente se adjuntarán las facturas de todos los periodos, imágenes de las reclamaciones realizadas mediante su canal, así como fotografías de las lecturas del contador de gas, realizadas siempre puntualmente y enviadas del mismo modo a la compañía. Solicita la corrección de todos los importes erróneos, eliminando los cobros por las facturas mal gestionadas por la compañía, una eliminación de la deuda contraída debido a que ha sido enteramente culpa de la empresa. Se solicita que la empresa se haga cargo de dichas facturas como indemnización por las molestias ocasionadas hasta la fecha. El monto solicitado es de 684,00€ con el concepto de liquidación de las facturas erróneas. Cuantía reclamada 684,00 €.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por D. [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 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. De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia del contrato asociado al CUPS [REDACTED] según la información recogida en nuestros sistemas: CONTRATO CONCEPTO FECHA ALTA FECHA BAJA 130002514168 Suministro de gas 28/12/2020 30/09/2024 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. Con el fin de poder resolver su reclamación, se ha solicitado a la compañía distribuidora [REDACTED] confirmación sobre la facturación realizada. Desde la empresa distribuidora nos han facilitado la siguiente respuesta: "Comprobamos la lectura 9195m3 del 19/05/2023 y la lectura 9805m3 del 18/07/2023 son lecturas reales aportadas por nuestro lector. La facturación se considera correcta desde distribuidora sin que proceda a realizar ninguna modificación". 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. Solicita el archivo de las actuaciones en base a lo anteriormente expuesto.

La parte reclamante manifiesta que la empresa [REDACTED] se ha limitado únicamente a revisar el consumo de gas con la distribuidora. El caso de esta reclamación nunca he sido relativo al consumo real sino a lo que se emite en las facturas y a la irregularidad en sus procesos de cobro. Como se podrá observar en las facturas y documentos varios aportados a la par de esta solicitud, [REDACTED] genera cobros desorbitados, incoherentes en tiempo y cantidad, sin explicación alguna, inhabilitando por completo que el consumidor tenga alguna tipa de control con respecto a sus gastos y consumo. El argumento principal de esta reclamación recae en la falta de claridad de la empresa para aportar la información certera, ya que se solicitó en diversas ocasiones conocer el consumo real para poder hacer frente únicamente a esos gastos. En las facturas aportadas se puede observar que gran parte de los cargos se atribuyen al apartado de "otros" donde la empresa no especifica a qué corresponden, alegando esquemas de regularización de facturas. Solicita Dado a que la empresa [REDACTED] ha comenzado ya un proceso legal en contra del reclamante, se solicita que este proceso se detenga de inmediato, al igual que las llamadas intimidatorias y amenazantes. Se solicita que se revise el proceso de facturación errónea de la empresa para comprobar la falta de control y regularidad. Se solicita que se elimine la deuda de las facturas que reclaman, ya que en ningún momento ha habido una intención de impago, sino de aclaración de la información para hacer frente a los gastos reales de consumo sin arrastrar errores anteriores. Dado el proceso intimidatorio se solicita una compensación por cualquier daño que pueda ocasionar, sumado a los efectos psicológicos o posible inclusión en un régimen de morosos cuando la intención ha sido únicamente aclarar de buena fe la situación. TOTAL 650 Euros aproximadamente o lo equivalente a la deuda que se reclama EUROS 650.

La parte reclamada manifiesta que, tras recibir las alegaciones de D. [REDACTED] se han realizado las comprobaciones oportunas para responderlas. Como ya se indicó, [REDACTED]



## Comunidad de Madrid

[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]. Según lo anterior, comprobamos que, desde distribuidora se corrigió el consumo de los periodos del 16/11/2022 al 17/03/2023 y del 21/03/2024 al 22/05/2024 emitiéndose las siguientes facturas complementarias.

| PERIODO                  | COMPLEMENTADA   | IMPORTE  | COMPLEMENTARIA  | IMPORTE    |
|--------------------------|-----------------|----------|-----------------|------------|
| 20/03/2024 a 22/05/2024  | P24CON020542241 | 359,47 € | P24COR001340442 | - 182,09 € |
| 18/01/2023 a 17/03/2023  | PMD301N0384979  | 163,21 € | P23COR000163190 | - 100,56 € |
| 16/11/2022 a 18/01/2023  | PMD301N0153636  | 384,92 € | P23COR000156977 | - 296,89 € |
| 16/09/2022 a 16/11/2022  | PMD201N1760376  | 94,45 €  | P23COR000143342 | - 40,82 €  |
| 13/07/2022 a 16/09/2022  | PMD201N1443968  | 90,96 €  | P23COR000130915 | - 29,43 €  |
| 17/05/2022 a 13/07/2022  | PMD201N1028704  | 71,27 €  | P23COR000112456 | - 3,45 €   |
| 17/05/2022 a 13/07/2022  | P23COR000112456 | - 3,45 € | P25COR000096851 | - 15,83 €  |
| 16/03/2022 a 17/05/2022  | PMD201N0746056  | 121,32 € | P23COR000107313 | - 41,95 €  |
| 19/01/2022 al 16/03/2022 | PMD201N0381587  | 174,70 € | P23COR000088728 | - 116,24 € |

Teniendo en cuenta el estado de cobro de las facturas, durante el mes de marzo de 2023 se realizó una devolución por importe de 513,69€; 0,59€ con fecha 12/07/2023; 41,95€ con fecha 13/07/2023; 3,45€ con fecha 14/07/2023; 29,43€ con fecha 18/07/2023; 40,82€ con fecha 18/07/2023; 296,89€ con fecha 19/07/2023; y 100,56€ con fecha 20/07/2023. El importe de la factura complementaria P24COR001340442 (-182,09 €), se aplicó sobre la factura pendiente P24CON020542241 quedando pendiente de pago 177,38€ que, a día de hoy, consta abonado. De igual forma, les comunicamos que, el importe de la factura complementaria P25COR000096851 (-15,83€) se aplicó sobre la factura pendiente P24CON029789496 de 140,58 € quedando pendiente de pago 124,75€ que, junto con la factura P24CON038448860 de 151,53€ conformen la deuda actual por un total de 276,28€. 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. 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 19/01/2021 y la lectura real del 19/01/2022. Este consumo que se no facturo en su momento es lo que origina el cargo de 102,47 € (70,43 € + 5,29 € + 33,48 € + 2,58 €) que aparece en la factura PMD201N0093349. Según lo anterior, con el fin de facilitar el pago de esta acumulación de consumo que, en este caso asciende a 102,47€ y, según el Real Decreto indicado, ésta se prorratea en 12 cuotas de 9,31€. **REGULARIZACIÓN 2.** Entre la lectura real del 16/03/2022 y la lectura real del 13/07/2022. Este consumo que se no facturo en su momento es lo que origina el cargo de 54,80 € que aparece en la factura PMD201N1028704. Según lo anterior, con el fin de facilitar el pago de esta acumulación de consumo que, en este caso asciende a 54,80 € y, según el Real Decreto indicado, ésta se prorratea en 4 cuotas de 13,7 €. **REGULARIZACIÓN 3.** Entre la lectura real del 20/11/2023 y la lectura real del 20/03/2024. Este consumo que se no facturo en su momento es lo que origina el cargo de 348,90 € que aparece en la factura P24CON011499444. Según lo anterior, con el fin de facilitar el pago de esta acumulación de consumo que, en este caso asciende a 348,90 € y, según el Real Decreto indicado, ésta se prorratea en 4 cuotas de 87,22 €. Todo lo anterior, según el siguiente detalle:

| PERIODO                                                                                                                                                                             | FACTURA                                          | IMPORTE                      | TOTAL |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------|-------|
| REGULARIZACION Del 18/11/2021 al 19/01/2022                                                                                                                                         | PMD201N0093349                                   | 40,48 €                      |       |
| REGULARIZACIÓN 1 - Plazo 1 - Termino Energía Gas (102,47 € = 70,43 € + 5,29 € + 33,48 € + 2,58 €) - Regulariza. Cuotas Cons. Real (-102,47 €) = 9,31 € del 19/01/2022 al 16/03/2022 | PMD201N0381587 / P23COR000088728                 | 174,70 € / -116,24 €         |       |
| REGULARIZACIÓN 1 - Plazo 2 - 9,32 € del 16/03/2022 al 17/05/2022                                                                                                                    | PMD201N0746056 / P23COR000107313                 | 121,32 € / -41,95 €          |       |
| REGULARIZACIÓN 1 - Plazo 3 - 9,32 € Del 17/05/2022 al 13/07/2022                                                                                                                    | PMD201N1028704/ P23COR000112456/ P25COR000096851 | 71,27 € / -3,45 € / -15,83 € |       |
| REGULARIZACIÓN 1 – Plazo 4 - 9,32 € / - REGULARIZACIÓN 1 – Plazo 4 - 9,32 € / REGULARIZACIÓN 2 – Plazo 1 -                                                                          |                                                  |                              |       |



## Comunidad de Madrid

Termino Energía Gas (54,80 €) - Regulariz. Cuotas Cons. Real (- 41,10 € = 13,7 € / -  
REGULARIZACIÓN 2 - Plazo 1 - Termino Energía Gas (54,80 €) - Regulariz. Cuotas Cons. Real  
(- 41,10 € = 13,7 € Del 13/07/2022 al 16/09/2022 PMD201N1443968 / P23COR000130915 90,96 €  
/ -29,43 € REGULARIZACIÓN 1 - Plazo 5 - 9,32 € REGULARIZACIÓN 2 - Plazo 2 - 13,7 € / -  
REGULARIZACIÓN 2 - Plazo 2 - 13,7 € Total: 23,02 € del 16/09/2022 al 16/11/2022  
PMD201N1760376 / P23COR000143342 94,45 € / -40,82 € REGULARIZACIÓN 1 - Plazo 6 -  
9,32 € REGULARIZACIÓN 2 - Plazo 3 - 13,7 € / - REGULARIZACIÓN 2 - Plazo 3 - 13,7 € Total:  
23,02 €. PERIODO FACTURA IMPORTE TOTAL REGULARIZACION del 16/11/2022 al  
18/01/2023 PMD301N0153636 / P23COR000156977 384,92 € / -296,89 € REGULARIZACIÓN 1  
- Plazo 7 - 9,32 € / - REGULARIZACIÓN 1 - Plazo 7 - 9,32 € REGULARIZACIÓN 2 - Plazo 4 -  
13,7 € Total: 23,02 € del 18/01/2023 al 17/03/2023 PMD301N0384979 / P23COR000163190  
163,21 € / -100,56 € REGULARIZACIÓN 1 - Plazo 8 - 9,32 € del 17/03/2023 al 19/05/2023  
P23CON013146657 84,15 € REGULARIZACIÓN 1 - Plazo 9 - 9,32 € del 19/05/2023 al  
18/07/2023 P23CON014877402 802,55 € REGULARIZACIÓN 1 - Plazo 10 - 9,32 € del  
18/07/2023 al 19/09/2023 P23CON021476389 40,17€ REGULARIZACIÓN 1 - Plazo 11 - 9,32 €  
del 19/09/2023 al 20/11/2023 P23CON028101242 63,33 € REGULARIZACIÓN 1 - Plazo 12 -  
9,32 € del 20/11/2023 al 19/01/2024 P24CON003147094 55,73€ REGULARIZACIÓN 1 - Plazo 4  
- 9,32 € del 19/01/2024 al 20/03/2024 P24CON011499444 112,66 € REGULARIZACIÓN 3 -  
Plazo 1 - Termino Energía Gas (348,9 €) - Regulariz. Cuotas Cons. Real (- 348,9 €. Total plazo 1  
- 87,22€ REGULARIZACIÓN 1 - Plazo 7 - 9,32 Total: 96,48 € del 20/03/2024 al 22/05/2024  
P24CON020542241 / P24COR001340442 359,47 € / -182,09 € REGULARIZACIÓN 3 - Plazo 2 -  
87,22 € del 22/05/2024 al 18/07/2024 P24CON029789496 140,58 € REGULARIZACIÓN 3 - Plazo  
3 - 87,22 € del 18/07/2024 al 19/09/2024 P24CON038448860 151,53 € REGULARIZACIÓN 3 -  
Plazo 4 - 87,22 € del 19/09/2024 al 30/09/2024 P24CON039978170 4,62€. Por todo lo anterior, se  
considera correcta la facturación emitida no procediendo su rectificación. Adjuntamos la  
facturación referida en esta comunicación. 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.

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.

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: **ESTIMAR PARCIALMENE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto a la vista de las manifestaciones del reclamante en las que centra su reclamación en errores en facturación de consumos estimados y el realmente consumido, sin acreditar el motivo del importe cobrado indebidamente y, a la vista de la contestación efectuada por la empresa reclamada, de fecha 24 de mayo de 2025, donde relata el proceso de revisión y corrección de todos los procesos facturados, se considera que, habiendo la reclamada ajustado convenientemente el consumo estimado y el realmente consumido, rectificando el error de facturación reconocido, no procede mayor devolución, **debiendo la reclamante abonar la deuda pendiente** manifestada por la empresa, tras las regularizaciones efectuadas, por importe de 276,28 euros, pudiendo prorratear su pago en tres mensualidades.

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.



## Comunidad de Madrid

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 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.

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, 20 de mayo de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: