



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13533.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 10 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 04/10/2024 que se puede resumir en que el reclamante recibió el 18.09.2024 un aviso de suspensión del suministro de gas por una deuda de 782€, correspondientes a tres facturas por importe de 115,92€, 357,62€ y 308,49€; el 23.09.2024 paga la factura de 115,92€ y solicita el fraccionamiento del pago pendiente de 666,11€, negándose la reclamada puesto que las facturas se encontraban en "aviso de suspensión de suministro". Presenta reclamación nº 263121353 puesto que ya se le permitió en 2024 el fraccionamiento de unas facturas del 2023 que también se encontraban en aviso de suspensión de suministro. Solicitud: "Solicito a [REDACTED] un acuerdo de pago con fraccionamiento para las dos facturas pendientes. Mis comunicaciones con la empresa muestran voluntad de pago y buena fe, al no haber sido debidamente informado, y por ello desconocer el cambio de política de la empresa con respecto a las facturas en aviso de suspensión de suministro. Solicito que en ningún caso proceda al corte de suministro, ya que el domicilio del suministro reside un menor de edad que debe gozar de especial protección".

El reclamante aporta la contestación del SAC de la reclamada remitiéndole a la app de la empresa para gestionar el pago desde el área de clientes y aporta la carta de "Aviso de suspensión del suministro" por el impago de 782,03€ correspondiente a las facturas de 14.05.2024 (308,49€), 19.01.2024 (115,92€) y de 09.03.2024 (357,62€). Se le informa que, si antes del 06.10.2024 no ha procedido al pago, se suspenderá el suministro a partir del 07.10.2024.

La empresa reclamada presenta escrito de 20/11/2024 en el que manifiesta que "Les informamos de que se ha solicitado al Departamento de Cobros fraccionar el pago de la deuda existente en el contrato 12285175924".

La empresa reclamada presenta escrito de 10/12/2024 en el que confirman que "se ha realizado el fraccionamiento de la deuda actual por importe de 894,3€ correspondientes a las facturas (...) de 357,62€, (...) 308,49€ y (...) de 229,19€ en 12 cuotas mensuales". Se fijan 11 cuotas a 74,52€ y la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

cuota 12 a 74,58€.

El reclamante presenta escrito de 20/12/2024 en el que manifiesta que "Se envía por burofax a [REDACTED] la solicitud de arbitraje del 4/10/24 el 5/10/24. [REDACTED] el servicio si previo aviso a petición de [REDACTED] en dos ocasiones los días 16/10/24 y 6/11/24, durante el proceso de arbitraje de consumo. Facilito nº de expediente de arbitraje por vía telefónica a [REDACTED] y solicito reapertura del suministro el día 16/10/24, se reestablece el suministro el día 18/10/24. El día 6/11/24 solicito reapertura del suministro se reestablece el suministro el día 07/11/24 tras mas de 40 minutos al teléfono y hablar con varios empleados de la compañía, que en principio se niegan a reestablecer el suministro. El día 9/11/24 presento una reclamación vía e-mail a la que [REDACTED] no responde. El día 9/11/24 se expide factura SC24CON034535970 En la que se incluye el coste del restablecimiento de suministro del 16/10/24. En la factura de enero basándome fact. anterior, se intentará cobrar el restablecimiento de suministro del día 7/11/24."

Solicita: "-Que [REDACTED] pague los costes de reapertura de los 2 cortes de suministro, al realizarse éstos durante el arbitraje de consumo y suponer un abuso de posición dominante, que [REDACTED] utilizó para presionar, de mala fe, e imponer su posición en el arbitraje de consumo. - Una compensación económica de 300 euros por los daños y perjuicios sufridos por mi y mi entorno familiar en el que hay un menor, hecho del que también estaba informada [REDACTED] Los dos cortes de suministro que totalizaron 5 días de restricciones de suministro en un hogar que depende del gas natural para la calefacción y el agua caliente causaron numerosos inconvenientes. Dos cortes, si aviso previo, que generaron gran ansiedad al creer que nos podían volver a cortar el gas e cualquier momento sin avisar, y la sensación de indefensión al no respetar [REDACTED] el proceso del arbitraje de consumo cortando el servicio de forma unilateral y si avisar. Total: 666.11€ (en acuerdo de pago) +240€ restablecimiento suministro + 300 € por daños y perjuicios 60€ x día restricción de suministro 15€ x persona y día = 1.206,11€"

El reclamante aporta copia del burofax premium online de fecha 05.10.2024, número de páginas 7, remitiendo la solicitud de arbitraje a la mercantil reclamada.

El reclamante aporta el parte de trabajo de [REDACTED] de fecha 16.10.2024, operación: "cierre por falta de pago", observaciones: "se cierra llave de abonado con bloqueador metálico mediante escalera".

El reclamante aporta el parte de trabajo de [REDACTED] de fecha 18.10.2024, operación "reap.iri/certif. pago por dedua", observaciones: "contador obsoleto se cambia, prueba de estanqueidad correcta, racor gripado se cambia".

El reclamante aporta el parte de trabajo de [REDACTED] de fecha 06.11.2024, operación: "cierre por falta de pago sencillo", observaciones: "se cierra e instala bloqueador metálico".

El reclamante aporta el parte de trabajo de [REDACTED] de fecha 07.11.2024, operación "reap.iri/certif. pago por dedua", observaciones: "prueba de estanqueidad correcta".

El reclamante aporta correo electrónico al SAC de la reclamada, de fecha 09.11.2024 en el que expone los hechos ocurridos: " Le escribo en referencia a mi solicitud de fraccionamiento de las facturas 10137106117/S24cCON014429732 de fecha 14/05/20024 y 10115433062/S24CON007511454 de fecha 09/03/2024. Esta solicitud se realizó por vía telefónica solicitud 263391703 y reclamación 263121353. Al no estar conforme con la respuesta recibida por parte de [REDACTED] solicité un arbitraje de consumo el día 4 de octubre y les envié a ustedes copia por burofax de la solicitud de arbitraje de consumo.(adjunto), el día 5 de octubre. El día 16/10/2024 , aún siendo conocedora su empresa del procedimiento de arbitraje abierto, dan instrucciones a [REDACTED] para que corte el suministro. El corte de suministro se



Comunidad de Madrid

realiza el día 16/10/2024 a las 9:44 h. Ese mismo día me pongo en contacto con éste servicio de atención al cliente, después de haber hablado con Consumo de la Comunidad de Madrid, les facilito el nº de expediente del arbitraje de consumo y solicito el reenganche del suministro, éste servicio de atención al cliente accede sin problema al reenganche, reclamación 264921574. El reenganche se realiza el día 18/10/2024 a las 15:27 h.(documentación adjunta). El día 25 de Octubre cierran ustedes la reclamación 264921574, en su respuesta deciden ignorar el proceso de arbitraje al que su empresa está adherido, siendo conocedores tanto de la apertura de proceso de arbitraje abierto como de el número de expediente del arbitraje proporcionado por mí por vía telefónica al solicitar el reenganche del servicio el día 16/10/2024. Desde el día 25 de octubre hasta el día 6 de noviembre no recibo comunicación alguna de parte de [REDACTED] sobre las facturas anteriormente mencionadas: 10137106117/S24cCON014429732 de fecha 14/05/20024 y 10115433062/S24CON007511454 de fecha 09/03/2024. El día 6 de Noviembre [REDACTED] solicita a [REDACTED] de gas el corte de suministro, éste tiene lugar el día 6 de noviembre a las 10:51 h (Documentación adjunta) . Inmediatamente contacto con el servicio de Atención al cliente, por vía telefónica, exponiendo lo anterior y solicitando el reenganche del suministro., solicitud 267443552. Despues de más de 30 minutos hablando con distintos empleados, finalmente el supervisor [REDACTED] accede a mi solicitud de reenganche, el cual tiene lugar el día 7/11/2024 a las 11:08 h.(documentación adjunta). El día 08/11/2024 se cierra mi solicitud 267443552 como si fuera un tema de mala atención telefónica, una vez mas obviando el arbitraje de consumo..."

El reclamante aporta factura de suministro de gas emitida por [REDACTED] de fecha 09.11.2024, periodo de facturación 06.09.2024-17.10.2024, por importe de 234,11€.

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

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 26/03/2025 en el que manifiestan que:

- Se remitieron fehacientemente al reclamante avisos de corte:
 - o Aviso de suspensión de suministro de 01.02.2025, fecha prevista de suspensión a partir del día 20.02.2025, deuda de **234,11€**.
Si el pago no se realiza antes del 19.02.2025, procederán a cortar a partir del 20.02.2025.
 - o Aviso de suspensión de suministro de 21.12.2024, fecha prevista de suspensión a partir del día 17.02.2025, deuda de 234,11€.
Si el pago no se realiza antes del 16.02.2025, procederán a cortar a partir del 17.02.2025.
 - o Carta de la reclamada de 11.12.2024 informando que el reclamante ha "sobrepasado el período de pago" de la factura de 234,11€.
 - o Aviso de suspensión de suministro de 30.10.2024, fecha prevista de suspensión a partir del día 27.12.2024, deuda de **228,19€**.
Si el pago no se realiza antes del 26.12.2024, procederán a cortar a partir del 27.12.2024.
 - o Aviso de suspensión de suministro de 17.10.2024, fecha prevista de suspensión a partir del día 14.12.2024, deuda de 228,19€.
Si el pago no se realiza antes del 13.12.2024, procederán a cortar a partir del 14.12.2024.
 - o Carta de la reclamada de 04.10.2024 informando que el reclamante ha "sobrepasado el período de pago" de la factura de 228,19€.

Comunidad de Madrid

- Aviso de suspensión de suministro de 18.09.2024, fecha prevista de suspensión a partir del día 07.10.2024, deuda de **782,03€**.
Si el pago no se realiza antes del 06.10.2024, procederán a cortar a partir del 07.10.2024.
 - Aviso de suspensión de suministro de 07.08.2024, fecha prevista de suspensión a partir del día 04.10.2024, deuda de **842,49€**.
Si el pago no se realiza antes del 03.10.2024, procederán a cortar a partir del 04.10.2024.
 - Carta de la reclamada de 27.07.2024 informando que el reclamante ha “sobrepasado el período de pago” de las facturas por importe total de 842,49€, correspondiente a períodos desde el 03.03.2022 al 10.01.2023
- Las facturas cuyo impago provocaron los cortes de suministro no fueron abonadas por el reclamante dentro del plazo estipulado.
 - No consideran procedente compensación por los daños reclamados.
 - Por política comercial, se anuló la factura de reapertura del suministro de 144,84€, saldo a favor del cliente, que se utilizó para compensar parte de la factura de 234,11€, quedando pendiente 89,27€.
 - Se ha llegado al acuerdo del fraccionamiento de pago de las facturas S24CON007511454, S24CON014429732 y S24CON021475754 en diez cuotas mensuales. Empiezan las cuotas el 07.03.2025 hasta el 10.12.2025, importe 67,07€ y la última de 67,11€.

Nº factura	Fecha emisión	Importe	M³ facturados	Lectura
S24CON007511454	09.03.2024	357,62€	437	Real
S24CON014429732	14.05.2024	308,49€	327	Real
S24CON021475754	15.07.2024	228,19€	206	Real
S24CON034535970	09.11.2024	234,11€ -144,84= se paga 89,27€	128	Estimada
S25MSN000016988	24.03.2025	-144,84€	Devolucion instalación	reapertura

El reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 03/04/2025 en el que manifiesta que: “A fecha de hoy no hay importes pendientes, la factura pendiente 10200478378/S24CON034535970, de fecha 9/11/2024 ha sido pagada 89,27 euros. [REDACTED] no ha generado ninguna factura de consumo desde la factura 10200478378/S24CON034535970, de fecha 9/11/2024. Aún no han incluido en ninguna factura el segundo corte/ reenganche. Hay lecturas de contador reales desde el 9/11/2024, la última el 10/03/2025. El día 20 de enero e-mail indicándome que no pueden generar la factura, en la que estaría incluido el coste del segundo reenganche, y ofrecen fraccionamiento de las facturas afectadas por este motivo. (adjunto e-mail) . 20/02/25 [REDACTED] decide anular el plan de pagos ofrecido en el proceso de mediación, unilateralmente y sin previo aviso. Me exigen las facturas incluidas en el plan de pago deduciendo de la factura 10115433062/S24CON007511454 tres mensualidades del plan de pago ya abonadas 670,74. El 12-03-25 nuevo plan de fraccionamiento de pago de 670,74.”

Solicitud: “1. Que [REDACTED] no proceda a facturar los costes de corte y reenganche de suministro del segundo corte de suministro, entiendo que debe ser pagado por [REDACTED] ya que efectuó los cortes durante el proceso de arbitraje y por cantidades/ facturas reclamadas en este proceso. 2.Fraccionamiento de facturas ofrecido en el e-mail del día 20 de enero para la siguiente factura a emitir a un plazo de 12 meses, ya que [REDACTED] lleva 5 meses sin emitir factura alguna, situación que supone un grave perjuicio al cliente y permitiría a [REDACTED] anular

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

cualquier acuerdo de pago anterior, alegando impago de factura, como ya hizo con el anterior acuerdo de pago. La próxima factura será por un importe elevado, ya que incluye los meses de mayor consumo del año. Daños y perjuicios + coste de segundo corte/reenganche con IVA incluido: 444,84€".

El reclamante aporta correo electrónico al SAC de la reclamada, de fecha 20.01.2025, en el que le informan de que hay una incidencia con el envío de las facturas.

El reclamante aporta carta de la reclamada de 20.02.2025 en la que informan que, al día de la fecha, consta como impagadas las facturas:

- 14.05.2024: 308,49€
- 15.07.2024: 228,19€
- 09.03.2024: 134,06€

El reclamante aporta carta de la reclamada de 06.03.2025, acuerdo de pago en relación con las facturas:

- 14.05.2024: 308,49€
- 15.07.2024: 228,19€
- 09.03.2024: 357,62€

Se fracciona en diez cuotas a pagar desde el 07.03.2025 hasta el 10.12.2025, por importe cada una de 67,07€, la última de 67,11€.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda:

En relación con la pretensión de fraccionamiento de la deuda, se **ESTIMA** la pretensión del reclamante por lo que la mercantil reclamada procederá al fraccionamiento de la cantidad pendiente de pago, 894,03€ correspondiente a las facturas abajo indicadas, en 12 cuotas mensuales, por importe de 74,52€ las 11 primeras cuotas y de 74,58€ la cuota 12.

S24CON007511454	09.03.2024	357,62€
S24CON014429732	14.05.2024	308,49€
S24CON021475754	15.07.2024	228,19€

En relación con la pretensión de anulación de los costes de reenganche del suministro, se **ESTIMA** la pretensión del reclamante puesto que, si bien la mercantil reclamada ha realizado las notificaciones de aviso de suspensión de suministro correctamente, visto que la mercantil reclamada al final ha acabado ofreciendo al reclamante el fraccionamiento solicitado cuando éste ha presentado solicitud de arbitraje, podría haber gestionado mejor la petición de fraccionamiento evitándonos inconvenientes a todos; por lo que la mercantil reclamada deberá anular los importes de los dos reenganches, de los que ya ha procedido a anular uno, no emitiendo factura del segundo reenganche cuando solucionen sus problemas de facturación.

Así mismo, la mercantil reclamada, cuando proceda a emitir las facturas atrasadas por sus problemas de facturación, deberá fraccionar el pago al reclamante en tantas cuotas como meses se hayan retrasado, no pudiendo exigir el cobro de las facturas con antigüedad superior a seis meses.



Comunidad de Madrid

En relación con la pretensión de daños y perjuicios por parte del reclamante por las suspensiones de suministro, se **DESESTIMA** la pretensión puesto que la mercantil reclamada ha actuado ante la situación de impago que presentaba el reclamante. La mercantil reclamada procede a notificar correctamente la suspensión del suministro, informando de las fechas a partir de las que se podía producir la suspensión; avisos que se realizan en dos ocasiones, previa comunicación de que las facturas estaban pendientes, circunstancias que lleva arrastrando el reclamante desde el 2023, como él mismo manifiesta, no siendo exigible a la mercantil reclamada que paralice la suspensión del suministro debido a la falta de pago porque se haya presentado una solicitud de arbitraje.

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.

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, 10 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]