

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13740.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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 los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) El consumidor presenta su escrito inicial de 9.10.24, en el que indica su reclamación por: "Generar facturas de consumo de gas indicando que se han realizado lecturas reales cuando el consumidor ha indicado, repetidas veces, que esas lecturas no son en absoluto reales".

SOLICITA:

Disculpa formal, corrección de todas las facturas y cobro del consumo apropiado.

La cuantía de su reclamación es de 330,18 €.

2º) En escrito de 2.12.24, el consumidor expone que no considera resuelta la controversia y que tome en consideración estos hechos para explicar [REDACTED] las correcciones que debe hacer con respecto a mi facturación y, en general, al trato con sus clientes. Ruego que, posteriormente, se me informe de la institución a la que elevar lo sucedido para evitar que sigan cometiendo estos abusos. Por último, deseo ejercer mi derecho de que, una vez terminado este asunto, la empresa [REDACTED] borre inmediatamente todos mis datos personales.

3º) En escrito de 27.01.25, el consumidor reitera sus peticiones anteriores sobre la disculpa de la empresa y la eliminación total de sus datos, y solicita que las facturas aparezcan adecuadamente corregidas.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

1º) En escrito de 14.11.24, la reclamada manifiesta que:

“En nuestra calidad de comercializadora de energía y representante del cliente, se dio traslado a la mercantil distribuidora, [REDACTED], de la disconformidad del cliente en cuanto al consumo facturado.

Acompañamos XML de la respuesta, la cual transcribimos: “Hemos procedido a refacturar el consumo del ciclo de agosto, de fecha 15/08/2024, con lectura 6.584 m³, según fotografía aportada.”.

Hemos procedido a atenderla en los mismos términos y se ha emitido la factura NX2410RGNE003894 que acompañamos, quedando un importe a favor de [REDACTED] de 149,01€, según detalle:

Factura	Importe	Inicio	Fin
NX2408GNE0025877	299,67 €	05.06.2024	07.08.2024
NX2410RGNE003894	-157,83 €	05.06.2024	07.08.2024
NX2408GNE0026191	8,30 €	08.08.2024	15.08.2024
NX2409RGNE002958	-1,13 €	08.08.2024	15.08.2024
TOTAL	149,01 €		

2º) En alegaciones de 23.12.24, la reclamada manifiesta que:

“Después de la última reclamación realizada, hemos recibido un nuevo peaje que se ha repercutido en los mismos términos, emitiendo las facturas NX2411RGNE004483 y NX2411RGNE004484 que acompañamos; quedando un importe a favor de [REDACTED] de 37,69€.

3º) En alegaciones de 10 de febrero de 2025, la comercializadora presenta nuevas alegaciones, en las que solicita que se incorpore al procedimiento la distribuidora, o que se la cite en calidad de testigo a la vista, y se actualiza la cantidad de la reconvencción que se cifra, como en el escrito de 23.12, en la cantidad de 37,69 €, conforme a las siguientes facturas:

Factura	Importe	Inicio	Fin
NX2408GNE0025877	141,84 €	05.06.2024	07.08.2024
NX2408GNE0026191	7,17 €	08.08.2024	15.08.2024
NX2411RGNE004483	-9,73 €	27.05.2024	04.06.2024
NX2411RGNE004484	-101,59	5.06.2024	7.08.2024
	37,69		

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1º) La comercializadora aporta varias facturas de regularización realizadas por la distribuidora:

Factura	Importe	Inicio	Fin
NX2410RGNE003894	-157,83 €	05.06.2024	07.08.2024
NX2411RGNE004484	-101,59 €	05.06.2024	07.08.2024
NX2411RGNE004483	-9,73	27.05.24	4.06.24

2º) Se aportan las facturas siguientes:

FACTURA	PERÍOD	LECTUR	LECTUR	CONSUM	IMPORT
---------	--------	--------	--------	--------	--------



Comunidad de Madrid

	O	A Inicial	A Final	O	E
NX2406GNE001865 1	27.05.24 a 4.06.24	6.360	6.368	8 m ³ 86 kwh	15,04
NX2408GNE002587 7	5.06.24 a 7.08.24	6.368	6.582	214 m ³ 2.315 kwh	299,67
NX2408GNE002619 1					8,3
NX2408GNE002958					-1,13

3º) Se aporta fotografía de lectura del contador en 06.582,835, que el consumidor dice que envía a la comercializadora el 4.08.24, y una posterior con lectura de 06.583,095 m³. En los pdf aportados no se indica, ni se recoge día y hora de la captura de la foto.

4º) Se aporta factura de [REDACTED] de la misma dirección del 25.03.24 a 24.04.24, emitida el 8.05.24, con lecturas estimadas de 0 m³ y lectura de 6.358 m³, tanto a 1.02.24 como a 04.04.24.

5º) En correo de respuesta a reclamación del consumidor, el 12.08.24, [REDACTED] indica que: "tras revisar en detalle los datos facilitados te informamos que en la factura de la anterior comercializadora hasta la fecha 24.04.24 la lectura fue estimada, con un consumo 0 . La distribuidora de la zona puede hacer estimaciones y debe hacer una lectura real cada 12 meses. Por ello, y puesto que tu consumo actual 6.583 m³ de contador es superior al de tu consumo emitido en la última factura en Nexus (6582 m³), la factura es correcta. **Tu distribuidora realizó una regularización de consumo con la activación del cambio de titular.**

6º) En correo de reclamación de 8.09.24, el consumidor aporta la foto del contador, reclamando porque a fecha 15.08.24 en la factura se indica una lectura de 6.585 m³, y en la foto del contador, se puede apreciar una lectura de 6.584,093 m³.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

En sus varios escritos el consumidor centra su reclamación en las siguientes pretensiones:

1. Disculpa formal,
2. Corrección de todas las facturas y cobro del consumo apropiado. En su último escrito concreta más esta pretensión, solicitando que las facturas aparezcan adecuadamente corregidas.
3. Información de la institución a la que elevar lo sucedido para evitar que sigan cometiendo estos abusos
4. Ejercer su derecho de que, una vez terminado este asunto, la empresa [REDACTED] borre inmediatamente todos sus datos personales.

Comunidad de Madrid

La primera pretensión excede del ámbito del arbitraje de consumo, dado que no afecta a los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores. El Colegio Arbitral no puede entrar a dilucidar si procede o no una disculpa formal.

Y lo mismo ocurre con su tercera pretensión, dado que el arbitraje dirime el conflicto surgido en la relación entre la empresa y el consumidor, siempre que se trate de materia disponible para las partes, pero carece de facultades inspectoras para iniciar procedimientos en caso de que se hubieran cometido los abusos de los que habla el consumidor, e igualmente carece de competencias en relación con la información solicitada por el consumidor, puesto que excede del ámbito del arbitraje de consumo.

SEGUNDA:

Solicita el consumidor la corrección de las facturas, porque su consumo real es inferior al consumo facturado. Repasemos los hechos de los que tenemos constancia y que no son controvertidos para las partes: el consumidor adquiere la vivienda, y el 27.05.2024 se inicia el suministro del gas con la compañía [REDACTED]. La vivienda había estado desocupada. El consumidor aporta la factura de la anterior titular del suministro con la compañía [REDACTED], en esa misma dirección y con el mismo CUPS. La factura abarca el período desde el 25.03.24 al 24.04.24, está emitida el 8.05.24, con lecturas estimadas de 0 m³ y lectura de 6.358 m³, tanto a 1.02.24 como a 04.04.24. No se ha aportado al expediente la factura correspondiente al período de 25.04. a 21.05.24. En todo caso, no habría habido consumo real, si la vivienda estaba desocupada desde el fallecimiento de la anterior titular. Y en esta factura, claramente [REDACTED] indica que la lectura es estimada, desconociéndose cuál es la última lectura real existente.

En la primera factura, emitida por [REDACTED] se indica un consumo real de 8 m³, con lectura desde 6.360 a 6.368 m³ desde el 27.05.24 a 4.06.24, es decir en 9 días, se determina un consumo de 86 kwh.

En la siguiente factura que cubre el período de 5.06 a 7.08.24, es decir de dos meses, se indica un consumo real de 214 m³, lo cual es difícil de creer, dado que en los meses de verano, el consumo de gas cae, puesto que no se utiliza la calefacción, y sólo se gasta el agua caliente, y en su caso, lo que se consume en la cocina si es de gas. El consumo marcado en esta factura va desde la lectura de 6.368 a los 6.582 m³, que es la lectura que mostraba el contador al consumidor.

Indudablemente esta situación de marcar como lecturas reales las dos primeras facturas, cuando el consumidor les aporta la fotografía del contador, en 6.582 m³, no es creíble en absoluto. Estamos ante una cuestión de hecho, no de derecho. El consumidor cuando inicia su contrato de suministro de gas, no tiene una lectura de 6.360 o 6.368 m³, sino que debe tener una cifra muy cercana a los 6.582 m³. Obsérvese que en las tres fotografías (dos aportadas al expediente y una que figura en un correo electrónico de reclamación), las lecturas cambian apenas 1m³, en cada ocasión, hasta octubre.

Para el Colegio es evidente que se ha producido una regularización encubierta con respecto al consumo estimado que llevaba meses (o un período indeterminado) sin regularizarse.

Ante esta situación, la comercializadora insiste en que la distribuidora ha enviado esas lecturas como reales, pero no se aporta un certificado de consumo histórico de la distribuidora. Por otro lado, [REDACTED] afirma en un correo que "la factura es correcta. **Tu distribuidora realizó una regularización de consumo con la activación del cambio de titular**". Es lícito, y debe hacerse siempre, una regularización al consumo real (aunque no obligue la normativa a ello, claramente es una buena práctica, que al inicio de nuevo contrato con distinto titular, el consumo que se le facture al nuevo cliente sea su consumo real. Esa regularización es lícita, pero en todo caso, debe facturarse al titular anterior, porque dicho titular previo es quien ha realizado el consumo del

Comunidad de Madrid

suministro de gas. No puede imputarse este consumo real no facturado al anterior contratante (con distinta compañía) al nuevo cliente, que empieza a vivir en la casa en mayo de 2024.

Por último, la comercializadora insiste en afirmar que la distribuidora es quien está obligada por la normativa a realizar la lectura y transmitirla a la comercializadora, para que la facture al cliente, y que la distribuidora sólo está obligada a hacer una lectura real cada 12 meses. Esta afirmación no es veraz, como se va a explicar a continuación.

El art. 51.1 RD 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural establece, tal como afirma [REDACTED] que *“la lectura de los suministros será responsabilidad de las empresas distribuidoras, que la pondrán a disposición del consumidor y del comercializador que lo suministra”*.

El apartado 2º del mencionado precepto, establece que: *“La periodicidad de la lectura será mensual para aquellos usuarios con un consumo anual superior a 100.000 kWh. En el resto de los casos, la periodicidad será mensual o bimestral”*. Por lo tanto, la normativa no permite sólo una lectura al año, sino que debe ser mensual o bimestral. Y además, obliga a los distribuidores a poner a disposición de los consumidores un sistema (al menos un número de teléfono gratuito o de llamada local, sin tarificación adicional) para la comunicación de la lectura por parte del consumidor al distribuidor. Y obliga a los comercializadores a incluir en todas las facturas emitidas con lecturas estimadas la información sobre el procedimiento para la comunicación de la lectura real por parte del consumidor al distribuidor. En la actualidad, existen múltiples apps, bien de cada distribuidora u otras genéricas (como por ejemplo, [REDACTED] que permiten este envío de datos a las distribuidoras).

La normativa permite (art. 51.4 RD) que se puedan realizar estimaciones de consumo (en la factura anterior presentada, de marzo a abril de 2024, el consumo estimado fue de 0 m³), pero ello se basa “en los casos en que por causas ajenas al distribuidor no haya sido posible efectuar la lectura del contador”... y ni distribuidora ni comercializadora han explicado que hayan concurrido dichas causas ajenas al distribuidor para no haber emitido las lecturas reales tal como correspondía. En todo caso, es evidente que se ha aplicado una regularización (lo que reconoce la propia Nexus en su correo de agosto de 2024 por el cambio de titular), sin que figure como tal dicha regularización en las dos facturas impugnadas por el consumidor. Recuérdese además, que dicha regularización no puede retrotraerse más de seis meses como establece el art. 51.5, párrafo segundo. El párrafo final de este art. 51.5 RD 1434/2002, estipula que: **“La no facturación en plazo y el retraso en la toma de lecturas reales por la empresa distribuidora tendrán el mismo tratamiento que los errores de tipo administrativo, salvo en los casos en que el consumidor no haya permitido el acceso al contador ni haya suministrado la lectura del mismo”**.

Por lo tanto, el retraso en la toma de lecturas reales se ha producido, y la obligación de la distribuidora no es de una lectura anual, como señala la comercializadora, sino que debe ser mensual o bimestral, con regularización, pero esta regularización sobre el consumo real NO ES ANUAL como indica la comercializadora, sino que como máximo puede ser semestral. Al desconocer, con esta regularización encubierta, el tiempo desde el que no se ha facturado consumo real, ni cuándo y cómo se realizó la última lectura real antes de las fotos aportadas por el consumidor, procede ESTIMARSE LA RECLAMACIÓN DEL CONSUMIDOR, y revisar las facturas de los dos meses, estableciendo (conforme a las fotografías, un consumo en todo el período de 2 m³). Los conceptos regulados deben respetarse. Se procede al recálculo de las dos facturas:



Comunidad de Madrid

Período	Término fijo	Término variable	Otros conceptos y alquiler equipo	Impuestos (IHC+ IVA)	Total
27.05.24 a 4.06.24	2,10	1 m ³ = 10,701 kwh/m ³ . 10,701 x0,091= 0,97	2,10+0,03+ 0,17= 2,30	0,03+ 5,37 x 21%=0,03+1,13= 1,16	6,53
5.06.24 a 7.08.24	14,95	1m ³ = 10,818 10,818x 0,091=0,98	14,9+0,46+ 0,05+1,21= 16,62	0,03+ 32,58x 21% =0,03+ 6,84=6,87	39,45
TOTAL					45,98

Las dos facturas recalculadas ascienden aproximadamente a 45,98 €, con ese consumo “aproximado” de 1 m³ en cada factura, que en ningún caso llega al euro de consumo en cada una de las facturas. Como puede apreciarse, esta cantidad es bastante similar (pero superior) a la cantidad reclamada como deuda pendiente por la comercializadora, que es incluso inferior. Por lo tanto, este Colegio considera que debe ser tenida en cuenta la cifra que ha solicitado en reconvencción la reclamada, y que zanja definitivamente el importe del suministro de gas efectuado por la empresa entre mayo y agosto de 2024. Tras las correcciones realizadas por la distribuidora (-157,83 € -101,59 € y -9,73 €), la deuda pendiente por el suministro de los 3 m³ desde mayo a agosto es de 37,69 €. El consumidor tiene derecho a la factura actualizada y rectificada, por lo que tal como solicita, la empresa ha de reexpedir las facturas durante el tiempo en que el contrato estuvo en vigor (desde 27 de mayo a 15 de agosto de 2024), con las lecturas reales inicial y final (6.582 a 6.585 m³). La comercializadora debe expedir las facturas rectificadas en un plazo de 30 días desde la notificación del presente Laudo arbitral.

Y, por su parte, el consumidor debe abonar la cantidad de 37,69 €, por el contrato de suministro de gas desde mayo a agosto de 2024. El abono de dicha cantidad debe hacerse en el plazo de 30 días desde que reciba las facturas corregidas, reexpedidas por la comercializadora, conforme a los datos bancarios aportados por la empresa:

BENEFICIARIO: [REDACTED]

IBAN: [REDACTED]

Concepto: [REDACTED]

Al mismo tiempo, este recálculo de la deuda del consumidor implica la ESTIMACIÓN DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA de la empresa, por importe de 37,69 €.

TERCERA:

Por último, solicita el consumidor que la comercializadora borre todos sus datos en cuanto termine este procedimiento. No es posible estimar dicha pretensión, porque aunque el consumidor quiera resolver el contrato y cambiar a otra comercializadora, la reclamada está obligada por la normativa, art. 53.6 RD 1434/2002 (de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural) a mantener durante un mínimo de dos o tres años el acceso al consumidor respecto a los datos relativos al suministro aunque éste haya concluido.

Establece el párrafo 3º del art. 53.6 RD 1434/2002, que: “En aquellos casos en que un

Comunidad de Madrid

consumidor cambie de comercializador, el anterior comercializador mantendrá el acceso de dicho consumidor a la información recogida en los dos párrafos anteriores, relativos al periodo en el que existió la relación contractual entre ambos, durante los dos o tres años siguientes respectivamente”).

Debe, por lo tanto, DESESTIMARSE esta pretensión del consumidor, con base en el mencionado art. 53.6 RD 1434/2002.

CUARTA:

La empresa reclamada solicita la incorporación al procedimiento de la distribuidora, pero el Colegio arbitral no lo considera necesario, dado que se ha podido efectuar el recálculo de la deuda pendiente, y que la propia distribuidora, aun sin haber explicado su actuación, ha realizado las correspondientes regularizaciones reduciendo el consumo efectuado por el consumidor a 3 m³, lo que coincide con las fotografías aportadas por el consumidor.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR,**

SE ESTIMA su pretensión de ser recalculadas las facturas conforme al consumo real entre mayo y agosto de 2024. En virtud de ello, la empresa debe reexpedir las facturas con el consumo real efectuado, y el desglose de los conceptos, y enviarlas al consumidor en el **PLAZO DE 30 DÍAS** desde la notificación del presente Laudo arbitral. El cálculo de la deuda pendiente asciende a **37,69 €**, que el consumidor debe abonar en el **PLAZO DE 30 DÍAS** desde que reciba las facturas corregidas, conforme a los datos bancarios indicados por la comercializadora:

BENEFICIARIO: [REDACTED]

IBAN: [REDACTED]

Concepto: [REDACTED]

SE DESESTIMA su pretensión de borrado inmediato de los datos obrantes en poder de la comercializadora, dado que la normativa (art. 53.6 RD 1434/2002) obliga a su conservación durante un período de dos o tres años.

El Colegio Arbitral no entra a valorar ni la disculpa formal solicitada por el consumidor, ni la información requerida, por tratarse de cuestiones al margen del arbitraje de consumo.

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA,**

SE ESTIMA su reconvencción de que le sea pagada la deuda, por importe de **37,69 €** conforme a la aproximación inferior al recálculo efectuado.

SE DESESTIMA su solicitud de que se llame al procedimiento arbitral a la distribuidora, como parte o como testigo, por no ser ya necesaria para la resolución del presente expediente.

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,



Comunidad de Madrid

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, 24 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]