



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13806.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 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: que, según alega la reclamante, Recibí una carta certificada de parte de [REDACTED] informando sobre un recibo de gas pendiente de pago, con una fecha límite para evitar el corte del suministro el 11 de septiembre de 2024. En la carta se advertía que, si no se efectuaba el pago antes de esa fecha, se interrumpiría el servicio de gas. Debido a un descuido, olvidé realizar el pago dentro del plazo establecido. Sin embargo, el día 16 de septiembre de 2024 me di cuenta de que no había abonado la factura pendiente y, al recordarlo, me apresuré a efectuar el pago inmediatamente. Es importante señalar que, en ese momento, el servicio de gas en mi domicilio seguía activo. Tras haber realizado el pago, consideré que la situación quedaba regularizada y que no se llevaría a cabo el corte del suministro. Sin embargo, el 18 de septiembre de 2024, recibí un mensaje de la empresa indicando que el suministro de gas había sido cortado, dos días después de haber realizado el pago y cuando la deuda ya había sido saldada. Tras presentar una reclamación a [REDACTED] explicando que el pago fue efectuado antes de que se realizara el corte, la empresa me respondió afirmando que el corte era procedente porque el pago se hizo fuera de la fecha límite (11 de septiembre), pero no ofreció una solución sobre el cobro de la reconexión, el cual considero injusto dado que el corte ocurrió después de haber abonado la factura. En la gestión de servicios esenciales como el gas, la empresa tiene una responsabilidad de actuar con diligencia, no solo para emitir las órdenes de corte, sino también para gestionar los pagos de manera eficiente. Si pagué el 16 de septiembre y el corte no se realizó hasta el 18, la empresa tuvo un margen de tiempo suficiente para detener la orden de corte. Si no lo hicieron, no es por una falta de cumplimiento de tu parte, sino por una falla en la gestión de la empresa. Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) Solicito que se reconozca que el corte de suministro realizado por [REDACTED] fue indebido, ya que la deuda pendiente había sido saldada antes de que se ejecutara dicho corte, el día 16 de septiembre de 2024. En base a lo anterior, pido que no se me cobre el importe por la reconexión del servicio de gas, dado que este corte fue consecuencia de una falta de diligencia en la gestión del pago por parte de la empresa. Según lo establecido en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (RDL 1/2007), los consumidores tienen derecho a que las relaciones con las empresas se rijan por los principios de buena fe y equilibrio entre las partes (artículo 8). Además, cualquier práctica que, en contra de la buena fe, cause un desequilibrio importante en perjuicio del consumidor, como el cobro por una reconexión tras haber pagado la deuda, podría considerarse abusiva (artículo 82). Asimismo, el artículo 51 de la misma ley protege los

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

intereses económicos de los consumidores, garantizando que no sufran costes injustificados, como sería el caso del cobro de la reconexión en estas circunstancias.

La parte reclamada alega que, tras el análisis y lectura de las alegaciones formuladas, podemos determinar la controversia del presente arbitraje en la disconformidad de la reclamante con el corte de suministro de gas realizado. Que, la reclamante tiene suscrito contrato de gas y servicios de mantenimiento con [REDACTED]. El contrato se encuentra vigente desde fecha 22.08.2018. En atención a las alegaciones formuladas por la reclamante [REDACTED] manifiesta que: I. La factura de consumo con referencia 1NSN240600032347 emitida el 03.06.2024 no fue abonada en el periodo voluntario de pago. II. Una vez superada la fecha límite de pago sin que este fuera recibido, [REDACTED] notificó a la reclamante de conformidad con el artículo 571 del Real Decreto 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, que de mantenerse el impago se enviaría a partir del 12.09.2024 a la empresa distribuidora, [REDACTED], solicitud de corte por impago.

Consta entregada dicha notificación en fecha 23.07.2024 a las 11:16h en la dirección CL [REDACTED] VALDEMORO (MADRID) a [REDACTED] con DNI [REDACTED]. Se adjunta requerimiento de pago y certificado de entrega. Asimismo, es perceptivo para esta mercantil señalar que, la reclamante confirma en su escrito de alegaciones la correcta recepción de la comunicación de corte de suministro por impago señalada anteriormente. III. Al mantenerse el impago de la factura, en fecha 16.09.2024 se envió solicitud de corte 41186423 a la empresa distribuidora ejecutando esta última la solicitud de corte el día 18.09.2024. IV. La reclamante abonó mediante un pago con tarjeta, en fecha 16.09.2024, la factura 1NSN240600032347 que generó el corte de suministro. V. No obstante, de conformidad con el anteriormente referenciado Artículo 572 del Real Decreto 1434/2002 y tal como se informa en la notificación fehaciente entregada en fecha 23.07.2024 a la reclamante, superada la fecha límite del 12.09.2024 deben abonarse todos los importes pendientes de pago para la paralización del corte/reposición del suministro. VI. Que la factura 1NSN240800010553 emitida en fecha 01.08.2024 por importe de 52,05 € no fue abonada en el periodo voluntario de pago. Se aporta copia de la factura. [REDACTED] comprueba que consta abonada mediante un pago con tarjeta, en fecha 25.09.2024, es decir, con posterioridad al corte de suministro realizado. VII. Una vez recibido el pago, [REDACTED] procedió de inmediato a enviar solicitud 41216233 de reconexión del suministro a la empresa distribuidora, la cual vino activada cumpliendo con en el plazo establecido legalmente. Actualmente, la reclamante mantiene relación contractual con esta mercantil y consta pendiente de pago un importe de 43,28 € correspondiente a la factura 1NSN241000014385. Se aporta copia. Una vez relatados en el expositivo precedente los hechos sobre los que se basa la reclamación de arbitraje por parte del reclamante, se hace necesario fundamentar y amparar la actuación de [REDACTED], en base a las condiciones pactadas en el contrato y a la normativa vigente.

Tal y como consta en la documentación, como en la descripción de los hechos del expositivo precedente, la actuación de [REDACTED] ha sido conforme a la normativa vigente dispuesta en el artículo 57 del Real Decreto 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. Por tanto, [REDACTED] no estima las pretensiones de la reclamante en tanto que el corte de suministro realizado fue procedente y corresponde a la reclamante el abono de los



Comunidad de Madrid

derechos de reconexión del suministro de gas. Solicita se dicte archivo del expediente por los argumentos expuestos o en su defecto continúe el procedimiento arbitral dictándose Laudo por el que se desestimen las pretensiones del reclamante.

La parte reclamante manifiesta que recibí una carta certificada de [REDACTED] en la que se me informaba de la existencia de una deuda por consumo de gas, estableciendo como fecha límite para evitar el corte del suministro el 11 de septiembre de 2024. Aporto como prueba dicha comunicación (Documento 02). Por un descuido, no realicé el pago dentro del plazo señalado. Sin embargo, en cuanto tomé conciencia de la situación el día 16 de septiembre de 2024, aboné inmediatamente el importe pendiente, a las 10:38 a.m., como se acredita con el comprobante de pago adjunto (Documento 01). Pese a haber regularizado mi deuda ese mismo día, mantuve el suministro de gas en mi domicilio hasta el día 18 de septiembre de 2024, momento en el que recibí un mensaje informándome del corte del servicio. Esto resulta incoherente, ya que la deuda había sido saldada dos días antes. [REDACTED] alega que la solicitud de corte, enviada el mismo 16 de septiembre, continuó su curso "normal" porque el pago fue realizado fuera de la fecha límite inicial. No obstante, considero que esta actuación no solo es lesiva para mis derechos como consumidora, sino que también contraviene principios fundamentales de buena fe, proporcionalidad y diligencia previstos en la normativa de protección al consumidor. Fundamentos jurídicos 1. Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (RDL 1/2007): Artículo 8: Este artículo consagra el principio de buena fe en las relaciones entre consumidores y empresas. En este caso, [REDACTED] actuó de forma contraria a dicho principio al proceder con el corte del suministro cuando la deuda ya había sido saldada. Artículo 82: Se califican como abusivas aquellas prácticas que causen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor, como el cobro de reconexión tras haber regularizado la deuda. 2. Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre: Artículo 57: La normativa establece que la suspensión del suministro solo puede efectuarse si no se ha realizado el pago tras un requerimiento fehaciente. En este caso, el requerimiento de pago fue recibido el mismo día 16 de septiembre, horas después de haber saldado la deuda, por lo que no existía causa justificada para el corte posterior. Además, dicho artículo obliga a las empresas distribuidoras a paralizar el proceso de corte si el cliente regulariza su situación antes de la ejecución, lo cual no ocurrió en mi caso, evidenciando una falta de diligencia por parte de [REDACTED]. 3. Doctrina de proporcionalidad y buena fe: La empresa tenía pleno conocimiento del pago que realicé el 16 de septiembre antes de ejecutar el corte el día 18. Actuar como si la deuda siguiera pendiente para justificar el corte y cobrar los derechos de reconexión resulta desproporcionado y carente de buena fe en la relación comercial. Sobre la ambigüedad de las notificaciones y las alegaciones de la parte reclamada El texto contenido en la carta certificada de [REDACTED] ("Solicitaremos a su/s distribuidora/s la suspensión del suministro a partir del día 12.09.2024") es ambiguo y no aclara los pasos necesarios para evitar el corte tras la fecha límite. Esto podría llevar razonablemente a cualquier consumidor a interpretar que el corte del suministro solo ocurriría si la solicitud ya hubiera sido gestionada por la distribuidora y que, si se abonaba el importe pendiente antes de la ejecución, el corte sería paralizado. Además, en sus alegaciones, [REDACTED] introduce elementos ajenos a esta reclamación, como facturas que no forman parte del requerimiento inicial ni de la deuda que originó el corte. Esto, en mi opinión, es un intento de desviar la atención del tema principal: el corte indebido del suministro tras el pago de la deuda. Por último, [REDACTED] alega que recibí una notificación fehaciente el 23 de julio de 2024. Sin embargo, esto no corresponde con el requerimiento de pago que efectivamente recibí el 16 de septiembre, horas después de

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

haber saldado la deuda. Esta incongruencia refuerza la falta de diligencia y la intención de confundir. Pretensiones Por todo lo anterior, solicito: 1. Que se reconozca que el corte de suministro realizado el día 18 de septiembre de 2024 fue indebido, dado que la deuda pendiente había sido saldada antes de la ejecución. 2. Que se determine que no debo abonar los costes de reconexión, ya que estos no pueden imputarse al consumidor cuando el corte ha sido realizado sin justificación legal válida. 3. Que, en virtud de la normativa y principios generales del Derecho expuestos, se dicte un laudo favorable a mi favor, exonerándome de cualquier coste adicional derivado de la negligencia de la empresa. Documentación adjunta 1. Comprobante de pago realizado el 16 de septiembre de 2024 a las 10:38 a.m. (Documento 01). 2. Copia de la notificación de límite de fecha de pago. (Documento 02). 3. Copia de la carta certificada recibida el 16 de septiembre de 2024 (Documento 03). 4. Copia del mensaje recibido el 18 de septiembre de 2024 informando del corte (Documento 20240918141004_2024091600000000879). Conclusión Considero que la actuación de [REDACTED] vulnera mis derechos reconocidos por la normativa vigente en materia de consumo y suministro de gas. Solicita se dicte laudo favorable en los términos expuestos.

La parte reclamante añade que reclama por importe cobrado en concepto de reconexión He abonado recientemente una factura emitida por [REDACTED] 1NSN241100432781 de un total de 201,74 € que incluye el cargo por reconexión del suministro de gas, derivado del corte realizado el día 18 de septiembre de 2024. El importe de dicho concepto asciende a 144,84 € (impuestos incluidos), cantidad que considero improcedente y reclamo que me sea devuelta por los siguientes motivos: El pago de la deuda que originó el corte fue efectuado el 16 de septiembre de 2024, dos días antes de la desconexión. A pesar de que ya pagó deuda pendiente, se ejecutó el corte del servicio, lo que considero una actuación injusta, innecesaria y carente de diligencia por parte de la empresa. Esta conducta, lejos de ajustarse a los principios de buena gestión y trato justo al consumidor, agrava el perjuicio causado con un recargo económico que pudo evitarse si la empresa hubiera verificado el pago antes de enviar la orden de corte. 2. Sobre la práctica abusiva del recargo por reconexión Conforme al artículo 8 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (RDL 1/2007), las empresas deben actuar con buena fe, diligencia y equilibrio en sus relaciones con los consumidores. Además, el artículo 82 del mismo cuerpo legal establece que: "Se considerarán cláusulas abusivas [...] todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones". Aplicar un recargo por reconexión tras una actuación evitable y negligente constituye, en mi opinión, una práctica abusiva, que genera un perjuicio económico injustificado al consumidor. Por tanto, solicito la devolución íntegra del importe de 144,84 € cobrado por ese concepto. 3. Sobre la introducción de otras facturas En el escrito de alegaciones, [REDACTED] introduce referencias a otras facturas ajenas al objeto de esta reclamación (por ejemplo, la factura 1NSN240800010553 y otras posteriores). Estas no guardan relación con el corte producido el 18 de septiembre de 2024, y no deben considerarse relevantes para resolver este arbitraje. 4. Documentación adicional aportada Adjunto a este escrito: Factura emitida por [REDACTED] que incluye el recargo por reconexión. - Comprobante de pago de dicha factura. 5. Petición final Solicito que: Se reconozca el carácter injusto y desproporcionado del cobro de reconexión efectuado, al tratarse de un corte que se ejecutó pese a que la deuda ya había sido saldada. Se ordene a [REDACTED] la devolución del importe de 144,84 € (IVA incluido). Se desestimen las referencias a facturas ajenas al objeto de este procedimiento.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada añade que TotalEnergies se ratifica en las alegaciones presentadas con fecha 05/11/2024.

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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión formulada por la parte reclamante** que implica la anulación del derecho de enganche, en la cantidad de **119,70 euros, IVA no incluido**, que deben ser reintegrados a la consumidora en concepto de derechos de enganche incluido en la factura de fecha 30.11.2024.

Dicho concepto se anula por cuanto, según manifiesta la empresa reclamada, en escrito de fecha 5 de noviembre de 2025, apartado II, habiendo sido requerido de pago la reclamante en fecha 23.07.2024 y mantenerse el impago de factura en fecha 03.06.2024, por importe de 60,03 euros, a fecha 16.09.2024 se envió solicitud de corte a la empresa distribuidora, ejecutando esta última la solicitud de corte el día 18.09.2024. De conformidad con el artículo 57.1 del Real Decreto 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, que establece, "La empresa distribuidora podrá suspender el suministro a consumidores privados a tarifa cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo...", siendo el tiempo mínimo legal exigible para suspender el suministro, en el caso que nos ocupa, el 23.09.2024, desde la fecha de requerimiento a la fecha de suspensión, no habiéndose respetado el plazo legal se acuerda que **la empresa reclamada anule el importe de derecho de enganche, en la cantidad de 119,70 euros, IVA no incluido**, incluido en la factura de fecha 30.11.2024, no entrando en el cómputo del plazo que nos ocupa la factura emitida el 01.08.2024 por importe de 52,05 euros, abonada el 25.09.2024, y quedando a salvo las deudas por otros conceptos.

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.



Comunidad de Madrid

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.