



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14481.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONSUMIDORES MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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:

La reclamante refiere ser cliente de la mercantil [REDACTED], para el punto de suministro de gas Calle [REDACTED] de Madrid, código CUPS [REDACTED], hasta febrero del año 2023, fecha en la cual decide darse de baja por las reiteradas equivocaciones incurridas a lo largo de los años respecto a las facturaciones emitidas por la comercializadora.

Hasta el 25 de junio de 2021, el titular del contrato era su madre, [REDACTED], que falleció el 4 de abril de 2021, por lo que se incorporó, [REDACTED] como nueva titular de la cuenta.

La reclamante refiere que durante un año y medio [REDACTED] emite facturas estimadas atribuyendo un consumo (en el 2021) de metros cúbicos al punto de suministro mayor al realmente efectuado y que el mismo error sigue en el 2022.

Ante la falta de atención a las reclamaciones planteadas por estos errores en la facturación la reclamante decide abandonar su mercantil y dar de alta contrato con la comercializadora [REDACTED].

La reclamante refiere que en las facturas aparece como [REDACTED] al ser el nombre por el que se le conoce en vez de [REDACTED].

Salvo la factura 10GLS03003264489 de fecha 16/02/2023 por importe de 244,16, todas han sido abonadas.

La reclamante refiere que [REDACTED] emitió unas facturas de ajuste por los periodos facturados del 06/04/2021 hasta el 01/04/2022 cuyo importe suman la cantidad de 721,14, y la reclamante refiere que no le ha sido devuelto y si ha sido así desconoce en qué cuanta ha sido ingresado.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "Que [REDACTED] proceda a reintegrar el importe de 593,89 € consumos

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

facturados que no atienden a un consumo real.

Así mismo, que se insite a la mercantil a realizar las gestiones necesarias para eliminar mis datos personales de su base de datos, así como cualquier tercera empresa a los que hayan podido ser cedidos.

En su escrito de 04 de junio de 2025 refiere:” Con fecha 29/05/2025 me ha sido notificada por esta junta arbitral nuevas alegaciones y manifiesto no estoy de acuerdo con lo alegado por la empresa por varias razones:

1º Que la única factura a la que no he atendido el pago fue la emitida con fecha 16/02/2023 por importe de 244,16 € (factura 10 GLS03006364489).

2º Sigo considerando que las facturas emitidas desde mayo de 2021 hasta febrero de 2023 son incorrectas.

La única devolución que he recibido de la compañía en cuenta o compensados son 128,19 €; 92,59 € y 264,80 €. El resto de los abonos o ajustes no han sido recibidos.

3º Por lo anterior, la diferencia entre el exceso cobrado de junio de 2021 a febrero de 2023, entiendo que la compañía me sigue debiendo la cantidad de 529,15 €

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 02 de mayo de 2025 refiere:” Tal como hemos comunicado en ocasiones anteriores, la facturación ha sido realizada conforme a las facturas de peaje emitidas por la compañía distribuidora de la zona Nedgia Madrid, s.a, empresa encargada de la toma de lecturas y del mantenimiento de la instalación.

Así mismo, confirmar que tras realizar los ajustes correspondientes tras recibir por parte de dicha empresa la refacturación del consumo emitido durante el periodo comprendido entre el 2 de febrero de 2021 y el 1 de abril de 2022, se ingresa en su cuenta bancaria la cantidad de 128,19 €. Se adjunta justificante de ingreso.

Las cantidades de 92,95 € y 264,39 € abonadas fueron devueltas y compensadas con la deuda pendiente”.

En sus escritos de 25 de septiembre 2025 refiere: PRIMERA. – Se reclama por Dña. [REDACTED] en relación a la facturación del servicio de gas contratado con mi mandante para una vivienda sita en c/ [REDACTED] de Madrid, identificada con el CUPS [REDACTED], y concretamente por no estar conforme con la facturación emitida en los años 2021 y 2022. Se ha de señalar que mi mandante ha emitido sus facturas de conformidad a la información facilitada por la distribuidora de la zona en que se ubica la instalación -NEDGIA MADRID, S.A.-, responsable de la medida del consumo y lectura de los equipos de medida. SEGUNDA. - Estando en el ámbito de un contrato de suministro de gas, se ha de citar el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, que regula la actividad de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimiento de autorización de instalaciones de gas natural, en cuyos arts. 31 y siguientes, regulan las condiciones generales del suministro de gas, definiendo el mismo como “su entrega mediante la contraprestación económica, en las condiciones de regularidad y calidad que resulten exigibles... El suministro solo podrá ser realizado por empresas distribuidoras o por empresas comercializadoras debidamente autorizadas” (art. 31). El art. 19 del citado Real Decreto, regula los derechos y obligaciones de las entidades comercializadoras de gas, estableciéndose en el párrafo 2º: “Serán derechos de las empresas comercializadoras los siguientes:

a) Realizar adquisiciones de gas natural en los términos establecidos en el capítulo II del Título IV de la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos. b) Vender gas natural a los consumidores cualificados y a otros comercializadores en condiciones libremente pactadas. c) Acceder a las instalaciones propiedad de terceros de regasificación, almacenamiento, transporte y distribución en los términos previstos en la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos, y sus disposiciones de desarrollo. d) Exigir que las instalaciones y aparatos receptores de sus consumidores reúnan las condiciones técnicas y de construcción legalmente establecidas, así como el buen uso de las



Comunidad de Madrid

mismas y el cumplimiento de las condiciones establecidas para que el suministro se produzca sin deterioro o degradación de su calidad para otros usuarios. e) Facturar y cobrar el suministro realizado. f) Solicitar la verificación del buen funcionamiento de los equipos de medición de suministros. g) Realizar la medición de los suministros a sus clientes.” Por otra parte, el párrafo 3º del mismo precepto, regula las obligaciones de las comercializadoras: “Las empresas comercializadoras tendrán las siguientes obligaciones: a) Estar inscritas en la sección 2.a del Registro Administrativo de Distribuidores, Comercializadores y Consumidores Cualificados del Ministerio de Economía. b) Mantener el cumplimiento de las condiciones de capacidad legal, técnica y económica que se determinen en su autorización para actuar como comercializadoras, así como remitir, a la Administración competente, la información que se detalla en el artículo 17 del presente Real Decreto. c) Garantizar la seguridad del suministro de gas natural a sus clientes suscribiendo los contratos de aprovisionamiento y de acceso a las instalaciones del sistema gasista que sean precisos. d) Con objeto de poder dar cumplimiento a la información que requiere la Directiva 90/377/CEE, sobre transparencia de precios aplicables a los consumidores industriales de gas y electricidad, las empresas comercializadoras remitirán a la Dirección General de Política Energética y Minas del Ministerio de Economía, a las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus competencias, y a la Comisión Nacional de Energía, la información sobre precios aplicados a los consumidores. e) Realizar por sí mismo, o a través del distribuidor al que estén conectadas las instalaciones del usuario, las pruebas previas al suministro que se definan reglamentariamente. f) Realizar por sí mismo, o a través del distribuidor al que estén conectadas las instalaciones del usuario, visitas de inspección a las instalaciones receptoras de sus clientes, con la periodicidad definida reglamentariamente y comunicar la realización y fecha de las mismas a las empresas distribuidoras a las que estén conectadas dichas instalaciones. g) Facilitar a sus clientes la información y asesoramiento que pudiesen solicitar en relación con el suministro de gas. h) Cumplir con las obligaciones de mantenimiento de existencias mínimas de seguridad, y contribuir, en su caso, a la diversificación de suministros conforme a la normativa vigente. i) Mantener por sí mismo, o a través del distribuidor al que estén conectadas las instalaciones del usuario, un sistema operativo que asegure la atención permanente y la resolución de las incidencias, que con carácter de urgencia puedan presentarse en las instalaciones receptoras de sus clientes. j) Facilitar al Gestor Técnico del Sistema la información necesaria para facilitar la supervisión y el control del sistema. k) Disponer y mantener actualizadas, con independencia de otras pólizas que pudieran existir, una póliza de seguros de responsabilidad civil, por una cuantía suficiente que le permita cubrir los riesgos que para las personas y bienes pudieran derivarse de sus responsabilidades en las actividades ejercidas.” Frente a los anteriores derechos y obligaciones que se atribuyen a las comercializadoras, el art. 10 del Real Decreto 1434/2002, regula los derechos y obligaciones de las distribuidoras, debiendo centrarnos en el párrafo 3º, letra g), que establece: “g) Proceder, por sí mismo o a través de terceros, a la lectura de los contadores de todos los consumidores conectados a sus instalaciones, y dar traslado del detalle de dichas lecturas a los comercializadores correspondientes. Además, los datos de lectura agregados por tipos de tarifas o peajes y por comercializadores se comunicarán al Gestor Técnico del Sistema y al transportista que le suministra el gas, con el detalle necesario para la aplicación de los peajes y cánones y la realización del balance de red”. De conformidad a la normativa transcrita es la entidad distribuidora de la zona en que se ubica la instalación del reclamante, en este caso, [REDACTED], tal y como se recoge en la factura emitida por mi mandante, quien es responsable de la lectura de los equipos de medida y su traslado a las comercializadoras, en el presente caso, mi mandante. Concretamente, y en relación a la lectura de los equipos de medida procede aludir a los derechos y obligaciones de los consumidores en la prestación del suministro de gas, los cuales se establecen en el art. 22 del citado Real Decreto 1434/2002, que señala: “1. Los consumidores tendrán los siguientes derechos: a) Realizar adquisiciones de gas en los términos establecidos en el capítulo II del Título IV de la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos. b) Elección de suministrador para la compra del gas natural. c) El consumidor podrá elegir, entre las tarifas oficialmente aprobadas, la que estime más conveniente, teniendo en

Comunidad de Madrid

cuenta la presión máxima de diseño de las redes a la que esté conectado y el consumo anual. d) Solicitar la verificación del buen funcionamiento de los equipos de medida de los suministros. e) Disponer de un servicio de asistencia telefónica facilitado por su suministrador, en funcionamiento las veinticuatro horas del día, al que puedan dirigirse ante posibles incidencias en sus instalaciones. f) Acceder a las instalaciones propiedad de terceros, de regasificación, almacenamiento, transporte y distribución, en los términos previstos en la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos, y normativa que la desarrolle. 2. Los consumidores tendrán las siguientes obligaciones: a) Mantener y conservar sus instalaciones. b) Garantizar que sus instalaciones cumplen los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la normativa vigente. c) Permitir al personal autorizado por la empresa distribuidora, transportista en el caso previsto en el artículo 6.2.f), y suministradora la entrada en el local o vivienda a que afecta el servicio contratado en horas hábiles o de normal relación con el exterior, para inspeccionar las instalaciones o efectuar la lectura de contador. d) Efectuar el pago de los suministros de acuerdo a las condiciones contratadas." En consecuencia, la lectura de los equipos de medida son una obligación de las entidades distribuidoras, para la cual han de prestar su colaboración los consumidores, pero en todo caso constituye una actividad que se desarrolla sin intervención de mi mandante, quien se limita a recibir la información de la distribuidora al objeto de emitir las correspondientes facturas. De conformidad a lo expuesto, si la reclamante no está conforme con los consumos facturados por entender que no se corresponde con lo realmente disfrutado, deberá dirigir su reclamación a la distribuidora que es la competente para su medida y lectura y, en ese sentido, mi mandante carece de legitimación pasiva en relación a sus pretensiones. TERCERO. – De acuerdo con la normativa expuesta, durante el periodo discutido de contrario, mi mandante emitió sus facturas conforme a la información recibida de la distribuidora. No obstante, con posterioridad mi representada recibió nuevos peajes relativos al periodo que va desde el 02/02/2021 al 01/04/2022, que dio lugar a la emisión nuevas facturas que ajustaban las inicialmente emitidas, algunas de ellas de abono. Se acompaña como documento núm. 1, copia de las facturas emitidas inicialmente y como documento núm. 2, las facturas de ajuste a las inicialmente emitidas que suponían varios abonos, los cuales fueron compensados en parte con las cantidades adeudadas y el resto -485,17 €-, abonadas en la cuenta corriente del reclamante mediante tres pagos realizados el 28 de agosto de 2021 de 92,59 €; el 17 de septiembre de 2021 por importe de 264,39 €; y el 19 de diciembre de 2022 por importe de 128,19 €. Dichas consideraciones fueron expuestas al propio reclamante mediante comunicación de 27 de febrero de 2025, obrante en el presente expediente, en la que se exponían los consumos facturados, las facturas de abono emitidas y las cantidades hechas efectivas a la Sra. [REDACTED]. CUARTA. - Sentado todo lo anterior, en relación a las facturas que se discuten de contrario, mi mandante ha facturado en todo momento conforme a las a los peajes remitidos por la entidad distribuidora. Por lo expuesto, SOLICITO DE ESA JUNTA ARBITRAL que, habiendo presentado este escrito y documentos que lo acompañan, lo admita todo ello, teniendo por efectuadas las presentes alegaciones, y seguido el procedimiento por sus trámites, acuerde la desestimación de la reclamación formulada por DÑA. [REDACTED].".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y de las respuestas a los requerimientos, tanto lo aportado por la reclamante, como por la reclamada en su respuesta de 03/10/2025 que figura subido al expediente, parece haber quedado suficientemente acreditado que los importes de 92,59 €, 264,39 € y 128,19 €, fueron ingresados en la cuenta de la titular del suministro en los términos expuestos por la reclamada en su escrito de alegaciones de 25/10/2025.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante quedando acreditado que los importes solicitados por la reclamante, han sido abonados.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



Comunidad de Madrid

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

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]