



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14754.0/2024

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 11/10/2024 que se puede resumir en la disconformidad de la reclamante con la deuda que le reclama [REDACTED] de 3.766,62€ del suministro de gas de su domicilio, ya que no es cierta la deuda: ha pagado las cantidades de 27,23€, 36,03€, 36,03€, 35€, total de 134,29€, quedando pendiente de pagar 87,01€ (29.07.24-27.09.24) que abonaría en octubre de 2024.

La reclamante aporta:

- Factura emitida por [REDACTED] de fecha 04.04.2024, periodo de facturación 25.01.2024-21.03.2024, por importe de 140,17€. Lectura real: consumo de 191m³
- Factura emitida por [REDACTED] de fecha 12.06.2024, periodo de facturación 21.03.2024-27.05.2024, por importe de 127,85€.
- Factura emitida por [REDACTED] de fecha 08.08.2024, periodo de facturación 27.05.2024-29.07.2024 por importe de 79,76€, en la que se observa en el apartado de lecturas que, si bien la lectura del 27.05.2024 es real (12.717m³), la lectura del 29.07.2025 es estimada (12.832m³).
- Factura emitida por [REDACTED] de fecha 01.10.2024, periodo de facturación 29.07.2024-27.09.2024, por importe de 87,01€ en la que se observa en las lecturas que hay una regularización, por lo que le devuelve el importe de -53,92+IVA de energía a devolver:
 - o Del 27.05.2024 al 29.07.2024-lectura desde 12.717-hasta 12832: -115m³
 - o Del 27.05.2024 al 27.09.2024-lectura desde 12.717- hasta 19.965: 248m³
- Factura emitida por [REDACTED] de fecha 10.12.2024, periodo de facturación 27.09.2024-22.11.2024, por importe de 139,54€. Lectura real: consumo de 190m³

Comunidad de Madrid

- Contestación de [REDACTED] a la reclamante, de 19.08.2024, en la que manifiesta que “le hemos aplicado el pago reclamado y concedido el Plan de Pagos solicitado. Con él podrá pagar el importe total de 3.766,62€ aplazados en 14 cuotas de 269,04€ que pagará el día 28 de cada mes, durante los próximos 14 meses”.
- Contestación de [REDACTED] a la OMIC de Alcobendas, de 03.10.2024, en la que manifiesta que el contrato 10191344188 tiene una deuda, a esa fecha, de 160,11€, de los que 73,10€ están incluidos en un plan de pagos vigente y la cantidad restante corresponde a la factura de 01.10.2024 por importe de 87,01€.
- Justificantes de pago de la reclamante a [REDACTED]
 - o 23.02.2024: 26,00€
 - o 26.03.2024: 39,99€
 - o 28.04.2024: 39,99€
 - o 28.05.2024: 39,99€
 - o 20.06.2024: 27,23€
 - o 28.06.2024: 36,03€
 - o 24.07.2024: 36,03€
 - o 03.09.2024: 79,76€
 - o 24.09.2024: 35,00€
 - o Total: 360,05€

La empresa reclamada presenta escrito de 22/11/2024 en el que manifiesta que:

- El 09.08.2024 la reclamante presenta reclamación al SAC de la reclamada puesto que se le había cancelado el plan de pagos, debido a la demora en la aplicación del importe de la cuota.
- El 19.08.2024 se le informó a la reclamante de que se gestionaba un nuevo plan de pagos sobre la deuda de 3.766,82€.
- El 26.09.2024 se recibe la reclamación por parte de la OMIC de Alcobendas en la que la reclamante indicaba que “había realizado los pagos correspondientes al plan de pagos, solicitando así su continuidad”.
- El 03.10.2024 se informa a la reclamante de la deuda y de la factura incluida en el plan de pagos.
- La mercantil reclamada manifiesta que la contestación del 19.08.2024 “no resulta correcta por la deuda final informada debido a una anomalía en el sistema”. El plan de pagos generado a fecha 19.08.2024 se realiza sobre la deuda total del contrato referencia 1019134188 por importe de 187,86€ y no de 3.766,62€ como se informó.
- El pago realizado de 27,23€ se aplica a las facturas emitidas el 28.03.2024, 30.04.2024 y 03.06.2024 del contrato referencia 0513912721.
- El resto de pagos se aplica al contrato referencia 1019134188:

F. factura	Importe	Importe aplicado	Fecha de pago
12.12.2023	79,40	26	23/02/2024
12.12.2023	79,40	39,99	26/03/2024
08.02.2024	106,56	26,58	
12.12.2023	79,40	13,41	
	Total	39,99	28/04/2024
08.02.2024	106,56	39,99	28/05/2024
08.02.2024	106,56	36,03	28/06/2024
08.02.2024	106,56	3,96	

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

04.04.2024	140,17	32,07	
	Total	36,03	24/07/2024

04.04.2024	140,17	79,76	03/09/2024
------------	--------	-------	------------

04.04.2024	140,17	28,34	
08.08.2024	79,76	6,66	
	73,10		
	Total	35	24/09/2024

- Las facturas pendientes de pago del contrato referencia 1019134188 son:
 - o 01.10.2024: 87,01€ pendiente de pago
 - o 08.08.2024: 79,76€- Saldo pendiente 73,10 incluida en plan de pagos realizado el 19.08.2024 que se relaciona a continuación.
 - o En esta fecha, quedaba pendiente los 73,10€ del plan de pagos puesto que la reclamante no acredita más pagos, siendo el último de 24.09.2024 que se aplica correctamente a la deuda. + los 87,01€ de la factura de octubre.
- Aporta un plan de aplazamiento de pagos-contrato 1019134188, del 19.08.2024 en relación a las facturas emitidas:
 - o 04.04.2024: 108,10€ (efectivamente, a fecha del 19 de agosto la reclamante ya había realizado un pago que se había aplicado a la factura del 4 de abril de 140,17, restando 108,10 de esa factura, que se acaba pagando el 24 de septiembre)
 - o 08.08.2024: 79,76€

En este plan de pagos se establecen cinco cuotas, las cuatro primeras por importe de 37,57€ y la quinta por importe de 37,58€. A pagar mensualmente, la primera el 28.08.2024 y la última el 28.12.2024.

La reclamante presenta escrito de 17/12/2024 en el que manifiesta que "La única factura pendiente de pago es de 139,54€, comprueben el expediente y que la empresa deje de acosarme y de decirme que me van a cortar el suministro".

La reclamante aporta factura emitida por [REDACTED] de fecha 30.12.2024, periodo de facturación del 27.09.2024-22.11.2024, por importe de 139,54€

La empresa reclamada presenta escrito de 02/01/2025 en el que se reiteran en sus manifestaciones anteriores y aclaran que:

- El pago de 79,76€ que realizó la reclamante el 03.09.2024 se aplicó a la factura emitida el 04.04.2024 por importe de 140,17€.
- El importe actual pendiente de pago es de 212,64€ correspondiente a las facturas:
 - o 10.12.2024: importe 139,54€-saldo 139,54€
 - o 08.08.2024: importe 79,76€-saldo 73,10€
 - o Entendemos que la factura de octubre de 87,01€ ya la pagó, no la reclama la mercantil.

La reclamante presenta escrito de 15/01/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, y presenta escrito de 17/01/2025 aclarando que:

- La mercantil reclamada le tiene que devolver la cantidad de 134,29€ correspondiente a los pagos realizados (escrito por la reclamante, no son los justificantes):
 - o 20.06.2024: 27,23€
 - o 28.06.2024: 36,03€
 - o 24.07.2024: 36,03€



Comunidad de Madrid

- 24.09.2024: 35,00€
Que la mercantil le dijo que su sistema no lo reconocía y se canceló el plan de pagos.
- Las facturas siguientes manifiesta que están pagadas:
 - 25.01.2024-21.03.2024: 140,17€
 - 21.03.2024-27.05.2024: 127,85€
 - 27.05.2024-29.07.2024: 79,76€
 - 29.07.2024-27.09.2024: 87,01€
 - 27.09.2024-22.11.2024: 139,54€
- Manifiesta que le están cobrando un día de más en cada periodo de facturación, total 5 días al año, que solicita que se le devuelva.
- Solicita una indemnización y la devolución de todas las cantidades pagadas antes mencionadas.
- Adjunta justificantes de pago:
 - 23.02.2024: 26,00€ - movimiento cuenta-libreta estrella
 - 26.03.2024: 39,99€ - movimiento cuenta-libreta estrella
 - 28.04.2024: 39,99€ - movimiento cuenta-libreta estrella
 - 28.05.2024: 39,99€ - movimiento cuenta-libreta estrella
 - 20.06.2024: 27,23€ - tarjeta [REDACTED]
 - 28.06.2024: 36,03€ - tarjeta [REDACTED]
 - 24.07.2024: 36,03€ - tarjeta [REDACTED]
 - 09.08.2024: 127,85€ - tarjeta [REDACTED]
 - 03.09.2024: 79,76€ - tarjeta [REDACTED]
 - 24.09.2024: 35,00€ - movimiento cuenta-libreta estrella
 - 25.11.2024: 87,01€ - tarjeta [REDACTED]
 - 17.01.2025: 139,54€ - tarjeta [REDACTED]

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

El reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 14.02.2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 21.02.2025, reiterándose en sus manifestaciones anteriores, siendo la cantidad pendiente de pago de 212,64€ correspondiente a las facturas de 08.08.2024 de 79,76€ y a la de 10.12.2024 de 139,54€.

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

Se realiza la suma del importe facturado y de los pagos justificados por la reclamante. Se ha tenido en cuenta el importe abonado por la reclamante de 27,23€ a pesar de que la mercantil indica que se ha aplicado a las facturas emitidas el 28.03.2024, 30.04.2024 y 03.06.2024 del contrato referencia 0513912721, que no es el contrato objeto de arbitraje y la mercantil no acredita a qué contrato se refiere ni aporta facturas:

Factura	Importe facturado	Pagos realizados
12.12.2023	79,40€	26,00€
08.02.2024	106,56€	39,99€
04.04.2024	140,17€	39,99€



Comunidad de Madrid

12.06.2024	127,85€	39,99€
08.08.2024	79,76€	27,23€
01.10.2024	87,01€	36,03€
10.12.2024	139,54€	36,03€
		127,85€
		79,76€
		35,00€
		87,01€
		139,54€
Total	760,29€	714,42€
Total pendiente de pago		45,87€

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante puesto que acredita documentalmente el pago a la mercantil reclamada por un importe de 714,42€, cantidad aplicable a las facturas emitidas desde el 12.12.2023 al 10.12.2024 que ascienden a un total de 760,29€, por lo que la cantidad pendiente de pago es de **45,87€** que la reclamante deberá abonar en el plazo de cumplimiento de este laudo.

Se **desestima** la pretensión de devolución de la cantidad de 134,29€ (27,23€, 36,03€, 36,03€ y 35€) puesto que esos pagos se aplicaron correctamente a las facturas pendientes de pago.

Se **desestima** la pretensión de daños puesto que no se acreditan ni justifican documentalmente.

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.



Comunidad de Madrid

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]