



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14928.4/2024

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO:**

En Madrid, a 22 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D. [REDACTED], en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 08/10/2024:

“Expongo la situación de facturación incorrecta en mi servicio de suministro de gas natural en el domicilio ubicado en [REDACTED]

1. Alta del Servicio:

o En diciembre de 2023 se dio de alta el suministro de gas en el domicilio mencionado.

2. Primera Factura:

o Fecha de emisión: 02/02/2024.

o Importe: 392,52 €, correspondiente a una lectura estimada de 264 m<sup>3</sup>.

o Este importe fue cargado en mi cuenta bancaria.

o Se notificó a [REDACTED] que la lectura real del medidor era 2 m<sup>3</sup> en lugar de los 264 m<sup>3</sup> estimados. [REDACTED] confirmó que tomaría nota de la anomalía y que rectificaría la factura.

3. Comunicación con [REDACTED]

o Tras contactar con [REDACTED] informan que enviaron la corrección de la lectura a [REDACTED] el 21/02/2024.

o Sin embargo, al comunicarnos nuevamente con [REDACTED] nos indican que la corrección no había sido recibida hasta la fecha.

4. Segunda Factura:

o Fecha de emisión: 02/05/2024.

o Lectura estimada nuevamente incorrecta, esta vez de 277 m<sup>3</sup>.

o La lectura real del contador para el periodo del 17/01/2024 al 04/03/2024 era de 18 m<sup>3</sup>.

o El importe de esta factura fue devuelto al banco al no corresponder con el consumo real.

5. Situación Actual:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

o A día de hoy, todos los intentos de solución han sido infructuosos. No se ha recibido respuesta efectiva por parte de [REDACTED] ni se ha emitido ninguna rectificación oficial sobre las lecturas incorrectas ni el abono de los importes cobrados en exceso.

o Solicito formalmente:

- ☐ La devolución del importe correspondiente a la primera factura de 392,52 €.
- ☐ La corrección de los errores en las estimaciones de consumo, adecuándolas a las lecturas reales del contador.”.

Solicitud: “Devolución del importe correspondiente 392,52 € de la primera factura”.

La reclamante aporta:

- Factura emitida por la empresa reclamada, nº P24CON004053748, de 02.02.2024, período de facturación 01.12.2023-17.01.2024, importe 392,52€, lectura estimada 264 m<sup>3</sup>, 2.792 kWh. Precio término fijo 0,2131€/día y 0,2199€/día. Término energía 0,0955 €/kWh y 0,0985 €/kWh.
- Factura emitida por la empresa reclamada, nº P24MSN000110250, de 25.04.2024, período de facturación 17.01.2024-14.03.2024, importe 465,29€, término fijo 57 días x 6,708 €/día (382,36€), término energía 11 kWh x 0,099 (1,09€). Término fijo 6,708 €/día y término energía 0,0992 €/kWh.
- Foto contador: 1ª lectura 1er. Recibo. Lectura estimada 264 m<sup>3</sup> (392,59 €). En la foto el contador marca “00002,151 m<sup>3</sup>”.
- Foto contador: 2ª lectura. Lectura estimada 277 m<sup>3</sup> (465,29 €). En la foto el contador marca “00018,963 m<sup>3</sup>”. Foto del 03.10.2024.
- Pantallazo conversación con la distribuidora donde esta indica que “puede reclamar a su comercializadora que la corrección se envió con fecha 21.02.2024”.

La empresa reclamada presenta escrito de 23/12/2024 en el que manifiesta que:

“... les informamos es necesario precisar que [REDACTED] como comercializadora, realiza la facturación según los datos aportados por la compañía distribuidora tal y como establece la normativa vigente en la materia, en particular, el artículo 10.2.i del Real Decreto 949/2001, que señala que la realización de las lecturas es responsabilidad de la empresa distribuidora. De esta forma, les informamos que desde la compañía distribuidora [REDACTED], se procedió a modificar el consumo reclamado. Puesto que facturamos acorde a los datos que reporta la distribuidora, para regularizar el consumo facturado se procedió a la emisión de la factura complementaria P24MSN000719739 la cual adjuntamos a este escrito”.

La empresa reclamada aporta factura nº P24MSN000719739, Fecha emisión factura: 18/12/2024, periodo de facturación: del 01/12/2023 al 17/01/2024, importe -315,60 €, concepto “término energía gas”. Término energía -2.771 kWh.

La reclamante presenta escrito de 11/01/2025 en el que manifiesta que ha recibido una comunicación de la empresa reclamada que no se corresponde con los servicios prestados ni las lecturas realizadas que eran de 18 m<sup>3</sup>.

La reclamante aporta un escrito de la empresa reclamada de 25.12.2024 en el que informa a la reclamante que está pendiente de pago una factura nº P24MSN000110250, de 25.04.2024, por importe de 149,69€.

La reclamante presenta escrito de 22/01/2025 en el que se reitera en su reclamación de la factura en la que le han “estimado 277 kW, cuando la lectura real que envió era de 18 m<sup>3</sup>”.

La reclamante aporta la factura rectificativa de la empresa reclamada P24MSN000719739, Fecha



## Comunidad de Madrid

emisión factura: 18/12/2024, periodo de facturación: del 01/12/2023 al 17/01/2024, importe - 315,60 €. Se observa que se le devuelven -2771 kWh.

La reclamante presenta escrito de 29/01/2025 en el que manifiesta que: "Habiendo recibido la notificación de [REDACTED] y esperando cobrarla adecuadamente lo antes posible, no se vuelva a estimar la siguiente factura No de factura: P24MSN000110250. 465, 29 euros Periodo de facturación: del 17/01/2024 al 14/03/2024 y que no hubo gasto ninguno y seguían siendo de 18 metros cúbicos de la anterior y no 277,777778 que estimaron de nuevo, amenazando con acciones judiciales sino se abonaba un importe correctivo. Solicita se tenga en cuenta la exposición anterior y se devuelva con carácter urgente la cantidad abonada y no se tenga en cuenta la reclamada de nuevo toda vez que la lectura con fecha de octubre del mismo año es de 18 metros cúbicos, en esa casa no vive nadie".

La empresa reclamada presenta escrito de 18/03/2025 en la que se reiteran en sus manifestaciones anteriores.

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 reclamante no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 18/03/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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

- i) El cálculo de los m<sup>3</sup> facturados se calculan por la diferencia entre la lectura anterior y la lectura actual. Los m<sup>3</sup> consumidos se convierte a kWh aplicando un factor de conversión, teniéndose en cuenta para facturar la energía consumida los kWh resultantes.
- ii) La empresa reclamada emite una primera factura, nº P24CON004053748, fecha de emisión el 02.02.2024, periodo de facturación 01.12.2023-17.01.2024, importe 392,52€, lectura estimada 264m<sup>3</sup> = 2.792 kWh.  
Precio término fijo 0,2131€/día y 0,2199€/día.  
Término energía 0,0955 €/kWh y 0,0985 €/kWh.
- iii) La empresa reclamada, al refacturar, emite factura nº P24MSN000719739, fecha de emisión el 18.12.2024, periodo de facturación 01.12.2023- 17.01.2024, importe -315,60€, concepto "término energía gas" = -2.771 kWh.

Es decir, de los 2.792 kWh estimados en la factura del 02.02.2024, la empresa reclamada devuelve 2.771 kWh a la reclamante.

- iv) El 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 establece en su artículo 51 que "Artículo 51. Lectura de los suministros.  
(...) 3. En los casos en que por causas ajenas al distribuidor no haya sido posible efectuar la lectura del contador, los distribuidores pondrán a disposición de los consumidores y de



## Comunidad de Madrid

los comercializadores un sistema para la comunicación de la lectura del contador. A estos efectos deberán disponer al menos de un número de teléfono gratuito o convencional sin tarificación adicional ni especial, y de medios telemáticos sin coste adicional, debiéndose asegurar de que el consumidor tenga constancia de la recepción de su comunicación. Los comercializadores incluirán en todas las facturas emitidas con lecturas estimadas por el distribuidor la información sobre el procedimiento para la comunicación de la lectura real del contador por parte del consumidor al distribuidor.

4. En aquellos casos en que no haya sido posible la realización de la lectura del contador por causas ajenas al distribuidor, ni el consumidor haya facilitado la lectura, el distribuidor podrá realizar una estimación del consumo en base al perfil de consumo de dicho punto de suministro, con una regularización mínima anual en base a la lectura real. (...) Si se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas, la devolución se producirá en la primera factura desde la lectura real, sin que pueda producirse fraccionamiento en los importes a devolver. En este caso, se aplicarán a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación. En el caso en que la lectura suministrada por el consumidor haya sido superior a la real no se aplicarán los intereses”.

Los clientes pueden facilitar la lectura del contador al distribuidor de gas si no van a estar en el domicilio cuando pasen a leer los contadores, ya que, de no disponer de lecturas reales, la normativa permite a la empresa estimar las lecturas.

- v) En relación con la 2ª factura estimada emitida por la empresa reclamada, nº P24MSN000110250, de 25.04.2024, período de facturación 17.01.2024-14.03.2024, importe 465,29€, término fijo 57 días x 6,708 €/día (382,36€), término energía 11 kWh x 0,0992 (1,09€) se observa que se le ha facturado el término fijo a 6,708 €/día, cuando en la factura anterior se factura a 0,2199 €/día, de donde deriva el importe desproporcionado de la misma puesto que el término de energía es bajo, 11kWh.

Consta en el expediente un requerimiento de pago de la mercantil reclamada por la factura emitida el 25.04.2024, importe pendiente de pago de 149,89€, pero no consta la factura, desconociendo el motivo de la rectificación que realiza la mercantil reclamada del importe original de 465,29€ a 149,89€.

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante teniendo la mercantil reclamada que:

- Rectificar la factura nº P24CON004053748, fecha de emisión el 02.02.2024, período de facturación 01.12.2023-17.01.2024, importe 392,52€, lectura estimada  $264\text{m}^3 = 2.792$  kWh. La mercantil reclamada emite factura rectificativa nº P24MSN000719739, fecha de emisión el 18.12.2024, período de facturación 01.12.2023- 17.01.2024, importe -315,60€, concepto “término energía gas = -2.771 kWh.

La empresa reclamada, en caso de no haberlo realizado ya, deberá proceder a abonar a la reclamante la cantidad de **315,60€**.

- En relación con la factura nº P24MSN000110250, de 25.04.2024, por importe de 465,29€, rectificada a la cantidad de 149,89€, la empresa reclamada deberá rectificarla facturando el término fijo al precio de 0,2199 €/día, que por 57 días, hacen un total de 12,5343 € más el resto de concepto, total de la factura, **17,8043€**.

Si el resultante de las facturas es deudor, la reclamante tendrá que proceder al pago de la cantidad resultante y si es saldo acreedor la empresa reclamada deberá devolver el importe a la cuenta bancaria de la reclamante.



## Comunidad de Madrid

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, 22 de mayo de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]