



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15062.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

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, Servicios de gas duplicados arbitrariamente. Desde hace años, la empresa [REDACTED] en el suministro de gas de la dirección calle [REDACTED] incluye en sus facturas mensuales el concepto "Servigas Complet sin Calefacción". Así, la cuota de ese concepto en abril de 2022 fue de 9,37 euros, que se ha mantenido en el tiempo con pequeñas subidas; por ejemplo, en diciembre de 2023 ascendió a 10,54 euros. Sin embargo, al mes siguiente, la cuota de ese concepto en la factura de enero de 2024 (Servigas Complet sin calefacción contrato 40708653, 06.08.24) fue de 21,08 (10,54 2) euros (adjunta); por lo que me puse en contacto con el servicio de atención al cliente, que me comunicó que por alguna razón me habían pasado dos veces ese concepto en la misma factura y que pondrían la reclamación correspondiente para la devolución de los 10,54 euros cobrado de más. Tramitación confirmada por mensaje de [REDACTED] de 19/02/2024 (20:23 h.) solicitud nº R2-31398870534. Confirmándome [REDACTED] también, posteriormente, que el contrato de Servigas tiene un importe anual de 126,58€ que se divide en 12 cuotas mensuales [10.54], por lo tanto, a lo largo del año no se te va cobrar más de este importe; y afirmándome que la devolución se efectuaría a lo largo del ejercicio 2024. Hasta la fecha no he recibido la devolución de los 10,54 euros cobrados de más en enero 2024. A pesar de ello y por el contrario en la factura de gas de octubre 2024 (adjunta) me incluyen dos epígrafes de dicho concepto: Servigas Complet sin calefacción contrato 40708653, 06.08.24, 10,64 euros; y Servigas Complet sin calefacción contrato 40708653, 06.08.25, 10,87 euros. Exponiendo mi queja de nuevo con el servicio de atención por incluir arbitrariamente, de nuevo, dos cuotas de ese concepto en la factura de octubre, tramitando dicha solicitud nº R2-32250290516 [REDACTED] me comunica en correo de 08/10/2024 que contacte con ellos por teléfono y que ya hemos gestionado su solicitud con el código de referencia indicado. Consecuentemente, contacté telefónicamente con el Servicio de Atención para aclarar la situación y me dicen, sin una explicación mínimamente aceptable, que todo está arreglado y que su Servicio les dice que todo está correcto. Lo cual no se ajusta a la realidad. Solicita que no vuelvan a pasar por duplicado arbitrariamente en las facturas de gas el concepto Servigas Complet sin Calefacción, que se me devuelva la cantidad cobrada dos veces 10,54 en enero de 2024 y 10,87 euros en octubre de 2024. Un total de 21,41 euros.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que se inicia la presente reclamación como consecuencia de la reclamación presentada por [REDACTED] en disconformidad con las cuotas facturadas del servicio de mantenimiento ServiGas Complet correspondiente al punto de suministro de gas alegando facturación por duplicado y solicitando la devolución de 21,41 €. El 3/8/2007, a petición de [REDACTED], activamos el contrato de gas para el punto de suministro de referencia. Una vez revisado el presente expediente hemos comprobado que, el 8/8/2023, se renueva el servicio de mantenimiento ServiGas Complet sin calefacción para la vigencia anual 2023-2024, cuyo coste anual era de 126,58 € fraccionado en 11 cuotas de 10,54 € y una de 10,64 €. Dichas cuotas fueron reportadas en las siguientes facturas: - FE23321448935262, 1 cuota de 10,54 € - FE24321453033270, 2 cuotas de 10,54 € - FE24321455686066, 1 cuota de 10,54 € - FE24321459098496, 1 cuota de 10,54 € - FE24321462552922, 1 cuota de 10,54 € - FE24321466020810, 1 cuota de 10,54 € - FE24321469125645, 1 cuota de 10,54 € - FE24321472638627, 1 cuota de 10,54 € - FE24321476112348, 1 cuota de 10,54 € - FE24321479671919, 1 cuota de 10,54 € - FE24321483560577, 1 cuota de 10,64 €. Asimismo, el 7/8/2024, se vuelve a renovar el servicio de mantenimiento ServiGas complet sin calefacción para la vigencia anual 2024-2025, siendo el coste total de dicho servicio de 130,50 € fraccionado en 11 cuotas de 10,87 € y una de 10,93 €. En ese sentido, para la vigencia actual, hemos facturado actualmente 4 cuotas de 10,87 € en las siguientes facturas: - FE24321483560577, 1 cuota de 10,87 € - FE24321486851588, 2 cuotas de 10,87 € - FE24321489567300, 1 cuota de 10,87 €. Por consiguiente, todavía faltarían por abonar 7 cuotas de 10,87 € y una de 10,93 € para completar el coste total anual de dicho servicio. Por lo antedicho, la facturación de los servicios de mantenimiento no se encuentra duplicada y no corresponde la devolución de ninguna cuota. Adjuntamos a la presente una copia de las facturas para que puedan realizar las comprobaciones que consideren necesarias.

La parte reclamante manifiesta servicios de gas duplicados arbitrariamente. Actualización 1 diciembre 2024 del Expediente Número 21 - ARBC - 15062.1/2024 Desde hace años, la empresa [REDACTED] en el suministro de gas de la dirección calle [REDACTED] - [REDACTED] incluye en sus facturas mensuales el concepto "Servigas Complet sin Calefacción". Así, la cuota de ese concepto en abril de 2022 fue de 9,37 euros, que se ha mantenido en el tiempo con pequeñas subidas; por ejemplo, en diciembre de 2023 ascendió a 10,54 euros. Sin embargo, al mes siguiente, enero de 2024, la cuota de ese concepto (Servigas Complet sin calefacción contrato 40708653, 06.08.24) en la factura (adjunta) fue de 21,08 (10,54 dos veces) euros; por lo que me puse en contacto con el servicio de atención al cliente, que me comunicó que por alguna razón habían pasado dos veces ese concepto en la misma factura y que pondrían la reclamación correspondiente para la devolución de los 10,54 euros cobrado de más. Tramitación confirmada por mensaje de Naturgy Iberia de 19/02/2024 (20:23 h.) solicitud nº R2-31398870534. Confirmándome Naturgy, también, posteriormente (9/04/2024), que - el contrato de Servigas tiene un importe anual de 126,58€ que se divide en 12 cuotas mensuales [10.54], por lo tanto a lo largo del año no se te va cobrar más de este importe -; y comunicándome que la devolución se efectuaría a lo largo del ejercicio 2024; y afirmando además que - en relación a tu solicitud de 8 de Abril de 2024, nos dirigimos a ti para informarte de que la solicitud nº R2-31398870534 ha sido resuelta -. Sin embargo, hasta la fecha no he recibido la devolución de los 10,54 euros cobrados de más en enero 2024. Por el contrario, en la factura (adjunta) de gas de octubre 2024 me incluyeron dos epígrafes de dicho concepto: Servigas Complet sin calefacción contrato 40708653, 06.08.24, por un

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

importe de 10,64 euros; y Servigas Complet sin calefacción contrato 40708653, 06.08.25, por un importe de 10,87 euros. Exponiendo mi queja de nuevo con el servicio de atención por incluir arbitrariamente, de nuevo, dos cuotas de ese concepto en la factura de octubre, tramitando (08/10/2024) dicha solicitud nº R2-32250290516 para tramitación. [REDACTED] me comunica en correo de 08/10/2024 que contacte con ellos por teléfono y que ya hemos gestionado su solicitud con el código de referencia indicado. Consecuentemente, al contactar telefónicamente con el Servicio de Atención para aclarar la situación, me dicen, sin una explicación mínimamente aceptable, que todo está arreglado y que su Servicio les dice que todo está correcto. Lo cual no se ajusta a la realidad. Finalmente, en la factura (adjunta) del mes de noviembre 2024, me incluyen en el concepto Servigas Complet sin calefacción (contrato 40708653, 06.08.25) un importe de 21, 74 euros (de nuevo dos veces 10,87). [REDACTED] tramita de nuevo la queja de mi dicha solicitud nº R2-32342229555, sin resultado. Solicita el importe total facturado en el año 2024 en la dirección señalada por el concepto "Servigas Complet sin calefacción" ha sido de 159,52 euros. A pesar de que [REDACTED] me comunicó que no se iba a cobrar más de 126,58 euros (en 12 cuotas) a lo largo del año, en correo de 9/4/2024 (10:53 horas). La diferencia entre lo facturado realmente (159,52 euros) y lo que debería corresponder según [REDACTED] es de unos 32,28 euros. La diferencia viene marcada por la duplicación arbitraria del concepto Servigas Complet sin calefacción durante los meses de enero, octubre y noviembre de 2024. Solicita que se me devuelva la cantidad cobrada indebidamente de 10,54 en enero de 2024, de 10,87 euros en octubre de 2024, y de 10,87 euros en noviembre de 2024. Un total de 32,28 euros. Que no vuelvan a pasar en las facturas de gas de la dirección indicada el concepto Servigas Complet sin Calefacción por duplicado arbitrariamente. Cuantía de la controversia reclamada 32,28 €.

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 **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, teniendo en cuenta que el contrato es anual, de agosto a agosto, dividido en 12 mensualidades, pero cobradas en 11 cuotas, por lo que se tiene que pasar dos cuotas en alguna factura, y no habiendo aportado la reclamante la totalidad de las facturas para comprobar el coste anual completo pagado, no queda acreditada el cobro incorrecto, dándose por correcta la facturación de los servicios de mantenimiento y no correspondiendo la devolución de ninguna cuota.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

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.