



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15715.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de mayo 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:

Desde que se contrató el servicio: Tarifa Gas [REDACTED] en - [REDACTED] -, [REDACTED] MADRID, se ha facturado consumo estimado, sin llegar a un acuerdo en la devolución de las cantidades cobradas por [REDACTED] indebidamente (adjunto carta resumiendo más o menos lo reclamado y facturas)

Reclamación contra [REDACTED] como comercializadora y contra [REDACTED] como distribuidora referente al contrato de gas nº 130068586488, con punto de suministro situado en la Calle [REDACTED] Madrid.

La vivienda se encuentra vacía en estos momentos por lo que no se produce consumo de gas. A partir de abril de 2023 se hace cargo de la comercialización de mi contrato de gas la empresa [REDACTED], las tres primeras facturas que me llegan están hechas con un consumo estimado de 42, 20 y 18 m³ respectivamente cuando no se había consumido más que 1 m³ real. Tras reclamar a la compañía enviándoles los datos reales del contador, reconocen que han cobrado de más y regularizan las tres facturas acumulándose un saldo a mi favor de 119,34 €.

Reclamada la devolución de ese dinero, la compañía informa que no hace devoluciones en cuenta, que su práctica es descontar este dinero de las cantidades a pagar en futuras facturas.

La siguiente factura que llega también está calculada con datos de consumo estimado, facturando 19 m³ cuando el consumo sigue siendo inexistente y, en contra de lo que indicó la compañía, no hacen uso del dinero cobrado de más para descontar el coste de este recibo, si no que lo pasan al banco y es debidamente abonado.

Llegan otros dos recibos en los que se adjudica un consumo estimado de 57 y de 2 m³, que también pasan al cobro sin descontar en ningún momento parte del dinero que me adeudan. Visto que la compañía no cumple con lo acordado respecto de ir descontando lo que me adeuda en futuros recibos, decido no abonar el primero, que supone una cantidad de 103,38 €, pero en este caso Endesa sí decide cobrarse este recibo del dinero que me tienen que devolver.

Tras una nueva reclamación vuelven a reconocer que han cobrado de más en las tres últimas facturas y ahora la cantidad adeudada asciende a 137,18 €.

En la factura de mayo de 2024, esta vez hecha con la lectura real y en la que se constata un consumo de 0 m³, dan por pagado el importe de 13,69 € en base a lo que en el recibo consta como "cantidad entregada a cuenta", pero los dos siguientes recibos, y últimos hasta ahora, uno hecho con lectura real y otro estimada,

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

vuelven a pasarlos al cobro sin hacer uso del dinero acumulado y parece que para que [REDACTED] cumpla con sus propias normas hay que estar reclamándoles cada recibo.

En esta vivienda se mantiene un contrato de suministros, pero en estos momentos no hay consumo al no estar habitada. Los recibos que se están generando suponen unos 12 o 13 € cada dos meses y, en caso de que [REDACTED] cumpla con lo que me comunicaron y comiencen de verdad a abonar los recibos del gas con el dinero que me tienen retenido, tardarían en completar la devolución unos dos años, cosa que no me parece en absoluto de recibo. Y esto en el mejor de los casos, porque, como les he explicado, tras la primera reclamación sólo me han descontado el precio de un recibo de los últimos seis, el de mayo de 2024. Eso sin contar que, si empiezan a generar recibos otra vez con lecturas estimadas, puede pasar incluso que, en vez de disminuir esa deuda que tienen conmigo, ésta vaya aumentando en base a que asignen consumos irreales que no se producen y que aumenten la cantidad cobrada de más en vez de disminuirla.

En resumen, la reclamación es doble, por un lado, solicito que la compañía [REDACTED], como empresa comercializadora, me devuelva el dinero cobrado de más abonándolo en mi cuenta a la mayor brevedad posible y que la compañía distribuidora [REDACTED] que realiza las lecturas del contador, tenga en cuenta los consumos reales del último año para hacer sus estimaciones y que como queda demostrado en las lecturas reales que han podido obtener son un total de 1 m³.

Nos hemos puesto en contacto con la compañía tanto por teléfono como por e-mail informando de la situación, indicando que se estaban cargando facturas con importes que no correspondían con el consumo. (Adjunto correos y reclamaciones que hemos hecho a través de la OCU)

En resumen, la reclamación es doble, por un lado, solicito que la compañía [REDACTED], como empresa comercializadora, me devuelva el dinero cobrado de más abonándolo en mi cuenta a la mayor brevedad posible y que la compañía distribuidora [REDACTED] que realiza las lecturas del contador, tenga en cuenta los consumos reales del último año para hacer sus estimaciones y que como queda demostrado en las lecturas reales que han podido obtener son un total de 1 m³.

LA EMPRESA RECLAMADA presenta escrito el 24 de enero de 2025, que se traslada a la otra parte y realiza las siguientes manifestaciones:

[REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, como es este caso.

De conformidad con lo anterior, 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 las facturas complementarias P23COR000671637, P23COR000690764, P23COR000704009, P24COR000793404,



Comunidad de Madrid

P24COR000810938, P24COR000820924 y P24COR002190614 las cuales adjuntamos a este escrito.

Así mismo, les informamos que tras la emisión de las facturas complementarias se genero un saldo a favor de importe 245,48 € a la Sra. [REDACTED] el cual fue compensado con las facturas P23CON021803702, P23CON027767370, P23CON028185340, P23CON029322962, P24CON003086014, P24CON020879725, P24CON020286785 y parte de la P24CON030323280 que se encuentran pendiente de pago. Adjuntamos facturas a este escrito.

*Además, les informamos que la Sra. [REDACTED] mantiene a día de hoy una deuda con nuestra compañía por importe de 53,09 € correspondiente a la factura **P24CON030323280**.*

LA RECLAMANTE, a la vista de las anteriores manifestaciones, presenta un escrito en fecha 25 de febrero de 2025 mediante el que expone:

Según el escrito recibido de fecha 23 de enero, [REDACTED] reconoce que se facturaron mal una serie de consumos y, tras emitir unas facturas complementarias, se genera un saldo a mi favor de 245,48 €, que luego se compensaron en una serie de facturas que adjuntan.

Tras comprobar estas facturas, no es posible verificar si esa compensación se ha efectuado realmente. En ninguna de ellas se alude a que se haya realizado ningún tipo de descuento en concepto de regularización ni se informa sobre su compensación por algún otro medio.

Al no poder comprobar de ninguna manera qué compensación se ha efectuado en cada factura, es imposible calcular si se ha satisfecho toda la deuda que reconocen tener conmigo. Además, no parece una práctica regular compensar una deuda de una reclamación sobre una factura de gas en un domicilio con facturas de consumo de luz en otro domicilio distinto, aún siendo del mismo titular, ya que esto complica mucho más el poder verificar que esas compensaciones se han efectuado correctamente y en su totalidad.

Solicito, por tanto, que se aclare cuánto dinero se ha compensado en cada factura y de qué manera se me ha reembolsado con el fin de poder comprobar si se ha satisfecho toda la deuda.

Deben tener en cuenta también que una de las facturas en las que dicen que se ha compensado algo, la P23CON028185340, incurre en el mismo defecto por el que se presentó la reclamación: se está facturando sobre lecturas estimativas, en este caso asignan un consumo de 19 m³ cuando está suficientemente demostrado en base a lecturas reales enviadas a la compañía que en los últimos dos años no ha habido consumo al estar la casa deshabitada. En este caso, se estarían compensando un pago mal facturado haciendo un descuento en un pago igualmente mal facturado.

En cuanto a la factura que la compañía menciona y que a día de hoy no está abonada, el motivo para no abonarla no tiene que ver con esta reclamación, por lo que no entiendo a qué viene mencionarla en el marco de esta reclamación. La factura no se ha abonado porque en la misma se incluye una cantidad en concepto de "[REDACTED]", cuando en el momento de hacer el contrato se especificó claramente que no se quería contratar dicho servicio. Quedo a la espera de su pronta respuesta para resolver esta situación.

Comunidad de Madrid

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 17 de marzo de 2025, expone lo siguiente:

De esta forma, les informamos que desde la compañía distribuidora [REDACTED] se procedió a modificar el consumo para el periodo del 02/02/2023 al 12/07/2023, del 15/09/2023 al 13/03/2024 y del 15/07/2024 al 16/09/2024, emitiendo las facturas complementarias que se detallan, según las lecturas aportadas por la distribuidora.

PERIODO	FACTURA	CONTRATO	IMPORTE
del 02/02/2023 al 13/03/2023	P23COR000671637	130068586488	-62,78 €
del 13/03/2023 al 11/05/2023	P23COR000690764	130068586488	-30,68 €
del 11/05/2023 al 12/07/2023	P23COR000704009	130068586488	-25,88 €
del 15/09/2023 al 14/11/2023	P24COR000793404	130068586488	-29,05 €
del 14/11/2023 al 15/01/2024	P24COR000810938	130068586488	-89,76 €
del 15/01/2024 al 13/03/2024	P24COR000820924	130068586488	-3,41 €
del 15/07/2024 al 16/09/2024	P24COR002190614	130068586488	-3,92 €

Tras la emisión de las facturas complementarias P23COR000671637, P23COR000690764, P23COR000704009, P24COR000793404, P24COR000810938, P24COR000820924 y P24COR002190614, se generó un saldo a favor del cliente por importe de 245,48 € que, se utilizó para compensar la totalidad de la factura P23CON027767370 de 50,69 € del contrato nº 130068603050, la totalidad de las facturas P23CON021803702 de 16,13 €, P23CON028185340 de 40,64 €, P24CON003086014 de 103,38 € y P24CON020286785 de 13,69 € del contrato nº 130068586488, parte de la factura P23CON029322962 de 14,47 € y la factura P24CON020879725 de 15,58 € del contrato nº 130068518858 y parte de la factura P24CON030323280 de 57,01 € del contrato nº 130097637551.

PERIODO	FACTURA	CONTRATO	IMPORTE TOTAL / IMPORTE COMPENSADO
del 01/10/2023 a 01/11/2023	P23CON027767370	130068603050	50,69 € / 50,69 €
del 12/07/2023 al 15/09/2023	P23CON021803702	130068586488	16,13 € / 16,13 €
del 15/09/2023 al 14/11/2023	P23CON028185340	130068586488	40,64 € / 40,64 €
del 14/11/2023 al 15/01/2024	P24CON003086014	130068586488	103,38 € / 103,38 €
del 13/03/2024 al 15/05/2024	P24CON020286785	130068586488	13,69 € / 13,69 €
del 25/10/2023 a 26/11/2023	P23CON029322962	130068518858	14,47 € / 11,88€
del 25/04/2024 a 26/05/2024	P24CON020879725	130068518858	15,58 € / 5,15 €
del 02/06/2024 a 31/07/2024	P24CON030323280	130097637551	57,01 € / 3,92 €

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito fechado el 12 de mayo de 2025 y pone de manifiesto lo siguiente:

Soy [REDACTED], titular del contrato de suministro de gas, y a mis 89 años me encuentro en una situación de especial vulnerabilidad. Mi avanzada edad supone una dificultad para la comprensión y gestión de trámites administrativos y técnicos, lo que ha complicado enormemente el proceso de reclamación.

La gestión de facturación y reclamaciones ha resultado ser un desafío, generando una evidente desventaja y un riesgo de perjuicio económico y emocional. Gracias al apoyo de mis hijos, he podido presentar esta reclamación, ya que la complejidad del proceso y la prolongación del mismo evidencian la necesidad de medidas de protección adicionales para consumidores en situaciones de fragilidad.

Deseo manifestar mi profunda frustración y descontento por la manera en que [REDACTED] ha gestionado mi reclamación respecto a los errores en la facturación. Desde que inicié el procedimiento a través de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) hasta la solicitud de arbitraje, [REDACTED] no ha mostrado disposición para aclarar y solucionar el problema.

Hemos tenido que llegar hasta este procedimiento arbitral para que finalmente se comuniquen las regularizaciones realizadas y se especifique dónde han sido aplicadas.

La compañía podría haber evitado llegar a esta situación, garantizando claridad en la regularización de la facturación y evitando la confusión generada al mezclar tres contratos distintos (incluyendo contratos de luz).

La falta de transparencia y atención al cliente ha prolongado innecesariamente el conflicto, generando una carga adicional de gestiones que podrían haberse evitado con una respuesta clara y efectiva desde el inicio.

La compañía ha demostrado una deficiencia en la gestión de las reclamaciones, lo que ha llevado a una situación de desgaste emocional y económico. Principales problemas detectados: 1. Falta de claridad en la regularización de facturación, dificultando el seguimiento preciso. 2. Ausencia de lecturas reales de los contadores, lo que ha generado discrepancias y ajustes imprecisos. 3. Gestión inadecuada de la reclamación inicial, que, de haber sido atendida correctamente, habría evitado la escalada del conflicto. 4. Canales de comunicación deficientes, sin explicaciones claras sobre los ajustes y cargos aplicados.

El tratamiento recibido ha resultado insatisfactorio y desalentador, afectando no solo mi bienestar económico, sino también emocional. Durante todo el proceso, he invertido un tiempo valioso esperando una respuesta concreta. Es frustrante que no hayan tomado antes estas medidas preventivas.

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda NO ENTRAR A CONOCER DEL FONDO DEL presente asunto, teniendo en cuenta las explicaciones y documentación aportada por la empresa en marzo de 2025, y las últimas manifestaciones de la parte reclamante, que expone lo siguiente:

“Hemos tenido que llegar hasta este procedimiento arbitral para que finalmente se comuniquen las regularizaciones realizadas y se especifique dónde han sido aplicadas”.

Al amparo de lo establecido en el artículo 48.3 del Real Decreto 2317/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, se dan por terminadas las presentes actuaciones y se pone fin al procedimiento arbitral.

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.