

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15742.0/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 03 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL 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 los siguientes **HECHOS:**

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En escrito de 22.06.23 la consumidora manifiesta que:

Desde 11.11 2020, [REDACTED] ha estimado mi consumo de gas, ya que no se han personado o notificado para realizar las lecturas del contador.

El día 11.11.2020 la lectura real fueron 10.502 m³ de gas desde entonces y hasta el día 15.03.23 todas las lecturas aportadas por la compañía fueron estimadas. El día 31.01.23 llamé para aportar la lectura del contador 11.378 m³.

El día 17.01.23 recibí otra factura con consumo estimado de 12.236 m³.

El día 15.03.23 emitieron otra factura estimada, incluso habiendo aportado la lectura el 31.01.23. El consumo estimado 12.385 m³.

El 7.03.23 puse una reclamación que respondieron pasados unos días sin ninguna solución.

Llamé por teléfono para preguntar y me confirmaron que iban a enviar un técnico el 15.03.23 para leer el contador y regularizar el consumo.

El 15.03.23 el técnico acudió al domicilio y la lectura real era de 11.452 m³.

La diferencia entre lectura real y estimada fue de 933 m³. (12.285-11.452= 933 m³).

A fecha 15.03.23 [REDACTED] me tendría que abonar más de 1.080 €.

El 7.03.23 solicité que me devolvieran por transferencia bancaria estas diferencias.

2º) En escrito de 1.11.24, la consumidora manifiesta que:

“Cobros indebidos por facturación estimada. No se ha refacturado correctamente y han reiterado importes indebidos sin notificación alguna”.

SOLICITA que se refacturen las facturas estimadas, solicitando lecturas reales. Aun

Comunidad de Madrid

siguen valores por encima de lo consumido.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

1º) En respuesta de 3.08.23, la reclamada manifiesta que:

“Endesa energía, 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. En este caso, [REDACTED]. Según lo anterior, les informamos que se está gestionando la re facturación acorde a los datos repercutidos por distribuidora.

2º) En escrito de alegaciones de 26.10.23, la reclamada manifiesta que:

“Les comunicamos que seguimos trabajando en la resolución de la incidencia. Que está impidiendo que se realice la re facturación, según datos de distribuidora.

Para no perjudicar los intereses de la reclamante, a la espera de que se solucione la incidencia referida, se ha decidido de anular las facturas afectadas. PML201N0946004; PML201N1302669; PML201N1630707; PML301N0059029 y PML301N0339129. Tras la anulación, se ha generado un saldo a favor de la reclamante de 1.104,10 € que ha sido transferido a la cuenta asociada al contrato. Una vez que se emitan las facturas correctas, el cliente debe proceder a su pago.

3º) En alegaciones de 7.11.23, la reclamada reitera las manifestadas en su escrito anterior.

4º) En alegaciones de 30.04.25, la reclamada expone 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 regularizadora P25DN000005602 la cual adjuntamos a este escrito.

Asimismo, les informamos que, como comercializadora, hemos llevado a cabo todas las acciones objeto de nuestra responsabilidad y competencia, siendo la responsabilidad final de distribuidora la determinación de la causa y el efecto de la incidencia origen de su reclamación. Para cualquier aclaración al respecto, quedamos a su disposición”.

5º) En alegaciones de 2.06.25, la reclamada indica que:

“Puesto que facturamos acorde a los datos que reporta la distribuidora, para regularizar el consumo facturado se procedió a la emisión de la factura P25DN000005602 de importe –1.025,66 €.

Tras la emisión de la factura P25DN000005602, se generó un saldo a favor del cliente por importe de 1.025,66 €, que, se transfirió el pasado 31/05/2025 a la cuenta [REDACTED].

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1º) Se aporta certificado de revisión periódica de 15.03.23

2º) Se aporta fotografía del contador a 31.10.24 con lectura 12.068,020 m³.

3º) Se aportan las siguientes facturas:

Nº factura	Período	Lectura inicial m ³	Lectura final m ³	Consumo (kwh)	Importe
------------	---------	--------------------------------	------------------------------	---------------	---------



Comunidad de Madrid

	14.01.21 a 11.03.21	10.708 (e)	10.855 (e)	1.551	131,37
	12.05.21 a 8.07.21	10.977 (e)	11.019 (e)	441	53,31
	8.07.21 a 13.09.21	11.019 (e)	11.039	211	40,92
	30.09.21 a 11.11.21	11.050 (e)	11.076 (e)	275	39,25
	11.11.21 a 11.01.22	11.076 (e)	11.185 (e)	1.151	110,65
	11.03.22 a 12.05.22	11.295 (e)	11.665 (r)	3.906	50,61
PML201N 0946004	12.05.22 a 8.07.22	11.665 (r)	11.780 (e)	1.209	198,54 p (dev)
PML201N 1302669	8.07.22 a 13.09.22	11.780 (e)	11.891 (e)	1.170	198,89 p (dev)
PML201N 1630707	13.09.22 a 11.11.22	11.891 (e)	11.973 (e)	868	135,33 p (dev)
PML301 N0059029	11.11.22 a 12.01.23	11.973 (e)	12.236 (e)	2.794	346,64 p (dev)
PML301N 0339129	12.01.23 a 13.03.23	12.236 (e)	12.385 (e)	1.582	224,70 p (dev)
P23CON0 09217770	13.03.23 a 3.05.23	11.452 (r)	11.473 (r)	223	66,75
	3.05.23 a 10.07.23	11473 (r)	11.499 (r)	276	132,19
	10.07.23 a 8.09.23	11499 (r)	11.507 (r)	85	54,99
	8.09.23 a 3.11.23	11.507 (r)	11.522 (r)	160	58,86
	3.11.23 a 4.01.24	11.522 (r)	11.638 (r)	1.230	185,82
	4.03.24 a 7.05.24	11.852 (r)	11.942 (r)	953	150,91
	7.05.24 a 7.07.24	11.942 (r)	11.990 (r)	510	88,22
	7.07.24 a 6.09.24	11.990 (r)	12.044 (r)	257	52,70

En la última columna de la tabla se reflejan las facturas que han sido pagadas (y se aporta comprobante bancario, señaladas con una “p”) así como aquellas en que se ha solicitado la devolución bancaria del recibo (señaladas como “dev”)

4º) Se presenta reconocimiento de deuda y fraccionamiento de pago sobre la factura PML301N0059029, de importe 346,64; sobre la factura PML301N0339129 por importe de 224,70; sobre la factura PML201N1630707, de importe 135,33 €; sobre la factura PML201N1302669, por importe de 198,89 €, y sobre la factura PML201N0946004, de importe 198,54 €.

5º) Se aporta la factura regularizadora de devolución por importe de 1.025,66 €.



Comunidad de Madrid

6º) Se aporta el contrato, de fecha 9.11.24

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

La consumidora reclama por una serie de facturas de su suministro de gas en que se le factura mediante lecturas estimadas. Ello ocurre desde la factura del período 14.01.21 a 11.03.21 hasta la correspondiente al período de 11.03.22 a 12.05.22; e igualmente vuelve a ocurrirle desde la factura del período de 12.05.22 a 8.07.22 hasta el período de 13.03.23 a 3.05.23.

La consumidora tiene derecho a que se le facture conforme a las lecturas reales, o que al menos una vez al año se realice la regularización, tal como dispone el art. 51.4 RD 1434/2002 el cual establece que:

“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”.

La gravedad del asunto viene dada porque las lecturas reales del contador están muy por debajo de las facturadas como estimadas. En este sentido, a fecha 13.03.23 se le factura como lectura final estimada, 12.385 m³, cuando la lectura real era de 11.452 m³. En todo caso no puede olvidarse que la comercializadora debe realizar la facturación conforme a las lecturas facilitadas por la distribuidora, que es la responsable de la toma de lecturas. La comercializadora ha colaborado plenamente en la resolución de la controversia, solicitando la corrección de las facturas a la distribuidora.

En sus escritos de alegaciones de 30.04.25 y de 02.06.25, la comercializadora aporta la factura de regularización, mediante la cual se restituyen a la consumidora la cantidad de 1.025,66 €, cuyo pago ya ha sido efectuado mediante transferencia bancaria a la cuenta de la consumidora.

En escrito de 8.06.25, la consumidora manifiesta su acuerdo con la regularización efectuada y considera resuelto el arbitraje.

Por ello, el Colegio Arbitral ha decidido ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado y ya ejecutado por las partes.

LAUDO CONCILIATORIO

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido, por unanimidad, ELEVAR A LAUDO ARBITRAL el acuerdo al que han llegado las partes.

La comercializadora, en función de la factura regularizadora emitida por la distribuidora, ha acordado la devolución por los consumos estimados cobrados a la consumidora de la cantidad de **1.025,66 €**, que han sido abonados mediante transferencia bancaria a la cuenta de la consumidora. Acuerdo que ha aceptado la consumidora, mediante su escrito de 8.06.25, considerando zanjada la controversia.

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



Comunidad de Madrid

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 señalado al principio.

Madrid, 09 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]