



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16879.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a M^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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: que, según alega la reclamante, Cito en Calle [REDACTED], con objeto de citar a [REDACTED] (Distribuidora) y a Endesa (Comercializadora) contratados el día 17/02/2023. Informando que el día 15/02/2023, [REDACTED] ha ingresado a alquilar la vivienda mediante [REDACTED] en calle [REDACTED] realizando y firmando contrato. Se procede a reclamarle a ambas empresas del gravísimo error que estamos percibiendo, ya que el contador que la titular posee en la vivienda desde el día 16/03/2023 es el número 0722475591 Marca [REDACTED] que fue colocado con medición de 0 m3 y al día de la fecha lleva una medición de 492 m3 y en donde ambas empresas están queriendo cobrar montos de otro contador (número 719011968) y que éste ya fue retirado días antes de la vivienda, cito el día 10/03/2023, es por esto que necesitamos una solución urgente y una rectificación por parte de las mismas. La titular ha gestionado dando de alta todos los suministros de dicha propiedad. Durante los primeros meses, se han tenido problemas con la comercializadora y distribuidora por el suministro de gas, dado que no han cumplido con lo prometido en el contrato, violando los derechos, llevándose el contador de la propiedad, sin dar aviso ni explicación alguna de lo sucedido, dejando al titular del suministro 6 días sin contador y sin gas. Luego de varios días de reclamar tanto a la distribuidora y comercializadora, han venido a resolverlo, pero generando ciertos daños y perjuicios al titular, dado que, al día de hoy, luego de no entender y revisar consumos elevados de gas, se ha hablado con la comercializadora y distribuidora, pero no se ha obtenido ningún tipo de respuesta coherente ni solución por parte de los mismos. Por lo tanto, la titular y su marido, han analizado y revisado todo tipo de documentación, contratos y facturas, entendiendo que hubo ciertas discrepancias con facturas por consumos incorrectos, información de números de contadores incorrectos y mezclados, lecturas estimadas, manipulación de contadores y hasta un cobro de una cuota de regularización de 207,71 euros, desde la factura emitida el 11/06/2024 Número de Factura: P24CON022443541 Referencia: 506729435719, hasta el día de la fecha. Del 21/02/2023 al 10/03/2023 es el único período correcto que hemos recibido y pagado con conformidad, ya que en esta última fecha nos han quitado el contador de nuestro domicilio sin previo aviso, violando nuestros derechos. Luego de esta fecha recibimos un técnico el día 16/03/2023 donde nos colocó un nuevo contador Marca [REDACTED] Nro SERIE 0722475591 cuya lectura real inicial indicaba 0 mts3, siendo éste mi contador desde tal día hasta el día de hoy, el cual lleva un consumo de 492 m3. Nuestro reclamo se basa en que hemos pagado durante un año y un poco más un monto total de 1074,51 euros, y desde la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

comercializadora no obtenemos otra respuesta más que es un saldo del inquilino anterior que lo debemos pagar nosotros, dónde en realidad es un error gravísimo de la [REDACTED] por imputarnos el monto y por no realizar las lecturas del contador a lo largo de todo este tiempo, bimensualmente, tal y como se explica en el contrato. Solicita Durante el año, la titular ha recibido facturas con montos elevados y erróneos en donde ha acudido de manera telefónica a hablar con Endesa en búsqueda de soluciones y cuya respuesta por parte de la Comercializadora [REDACTED] fue devolver los recibos y enviar lecturas reales nuevamente. El día martes 03/12/2024 yo, [REDACTED] titular del suministro y contrato, he acudido a las oficinas de [REDACTED] en Calle [REDACTED] Madrid), para entender la situación y obtener una explicación de los consumos y montos erróneos de las facturas. Al entablar conversación con uno de los empleados comerciales, se ha obtenido la respuesta de que los montos son correctos del titular, aclarando que el precio del KW que se tiene por contrato es elevado. A lo cual, el comercial ofrece cambiar de contrato ofreciendo bajar el precio del KW a la mitad. Se acepta por parte de la titular, pero sin firmar nada se lleva adelante. La titular junto con su esposo, luego de analizar todas las facturas nuevamente, vuelven a las mismas oficinas de [REDACTED] situadas en Calle [REDACTED] número 26 el día jueves 05/12/2024 en búsqueda de nuevas y diferentes respuestas. Esta vez la respuesta del comercial fue diferente. Ha explicado que son errores que suelen suceder y que la deuda proviene del inquilino anterior que estuvo viviendo antes que la titular actual y éste mismo tenía una deuda en el cual tanto la Distribuidora [REDACTED] como la Comercializadora [REDACTED] se la están adjudicando a la titular del suministro actual. A su vez, el comercial ha dicho que la titular actual debe abonar facturas pendientes, dado que se han devuelto recibos, generando una deuda de 684,12 euros siendo deudas referencia 02344537784 (418,20 euros) y referencia 03095794286 (265,92 euros). Se realiza un histórico a continuación de facturas, lecturas y demás evidencia para demostrar el incumpliendo y error por la distribuidora y comercializadora que perjudican al titular del servicio. Se exige una revisión a [REDACTED] de la lectura correcta del contador real que posee la titular desde el día 16/03/2023 y a [REDACTED] una rectificación de las facturas abonadas por el titular para dar una solución y respuesta al titular por los pagos incorrectos que se han realizado, entendiendo que son de los dos contadores. También, se solicita un libre de deuda a la titular dado que se le han adjudicado facturas incorrectas adeudadas. Cuantía reclamada 2.700,00 €.

La parte reclamada alega que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por Dña. [REDACTED]. Cabe señalar que, [REDACTED] Energía 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. En cumplimiento de esta normativa, con el fin de poder resolver su reclamación, se solicitó a su compañía distribuidora [REDACTED] confirmación sobre la facturación realizada, teniendo la siguiente respuesta: "A raíz de una reclamación anterior, en fecha 22/07/2024, corregimos el contador correcto 722475591, asimismo, se corrigió los consumos del periodo comprendido entre el 12/07/2023 y el 15/05/2024, por lo que, se devolvió 1121 m3, a vuestra comercializadora, para que los devuelvan a su cliente." De esta forma, les informamos que desde la compañía distribuidora [REDACTED], se procedió a modificar el consumo reclamado. Así mismo, 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 P24COR001554721, P24CON002537537 y P24COR001546403 las cuales adjuntamos a este escrito. Por tanto, les confirmamos que la facturación emitida a la Sra. [REDACTED] es correcta.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada manifiesta que desde la compañía distribuidora [REDACTED], se procedió a modificar el consumo reclamado. Dicho esto comprobamos que a la Sra. [REDACTED] de Beauverger se le ha facturado una regularización la cual no corresponde tras la refacturación de consumos. Las regularizaciones indicadas se han realizado de acuerdo con la normativa vigente (apartado 5 del artículo 51 del Real Decreto 1085/2015 de Gas) que indica: "Si como consecuencia de una regularización en base a la lectura real se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas la diferencia a efectos de pago será prorrateada en tantas facturas como meses transcurrieron desde la última lectura real. De esta manera les informamos que se ha procedido a la emisión de la factura complementaria P25SDN000006996 devolviendo a la Sra. [REDACTED] los importes facturados como cuota de regularización la cual adjuntamos a este escrito. Esperando que con el presente escrito se dé por contestado el requerimiento efectuado a esta Compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas.

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **DERECHO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, de conformidad con el escrito presentado por la empresa reclamada, de fecha 23 de mayo de 2025, se ha procedido a la emisión de la factura complementaria P25SDN000006996 **devolviendo a la reclamante los importes facturados como cuota de regularización**, en la cantidad de **2.546,89 euros**, factura de fecha 21 de mayo de 2025 (importe factura -2.546,89 euros), quedando resuelto el periodo impugnado en los términos ofrecidos por la reclamada, debiendo hacerse efectivo en el plazo de ejecución del Laudo, en caso de no haberse realizado con anterioridad.

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.



Comunidad de Madrid

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, 05 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]