



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17247.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 06 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que después de haber sido cliente durante muchos años, ha tenido un problema con un recibo de gas, en el que le cobraban un total de 543,63 €. El reclamante refiere que al no estar de acuerdo lo devuelve. Realiza varias llamadas de teléfono y acude a una oficina para aclararlo y no se lo supieron aclarar.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Revisar facturas desde el 30 de octubre de 2023 hasta el 04/06/2024. No incluir en la lista de morosos ni reclamación alguna hasta que se solucione la incidencia".

En su escrito de 17 de febrero de 2025 refiere: "Habiendo leído la contestación De [REDACTED] sobre mi queja donde alega que me han hecho una serie de descuentos en la factura de luz por el error que cometieron en la factura de gas. Sigo pensando que eso no ha ocurrido así. La luz y el gas van por separado y no pueden hacer esos cambios sin previo aviso ya que no he estado informado en ningún momento. Además, los 483€ que me siguen reclamando de gas, tienen duplicado el consumo y no lo revisan. Habiendo ido personalmente a las oficinas de [REDACTED] en la calle [REDACTED] donde el personal me confirma que no entienden lo que ha ocurrido y me confirman que hay un error. Por otro lado, también me dicen que me están cobrando un consumo estimado que no es el real y solicito: Que por favor vuelva todo a ser revisado, ya que adjunté copias de todas las facturas y de los recibos del banco, donde se ve claramente que no he obtenido ningún tipo de descuento y que el consumo de gas está duplicado, me cobraron desde el mes de octubre a diciembre y a continuación desde octubre nuevamente hasta febrero. Puede que tenga que deber algo, pero no una cuantía tan alta".



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 09 de enero de 2025 refiere: "Como contestación a su reclamación de referencia arriba informada, por la presente les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por D. [REDACTED]

Cabe destacar que [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 igual modo, 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 su caso [REDACTED]

Según lo anterior, comprobamos que, desde distribuidora ya se corrigió el consumo para el periodo del 31/10/2023 al 29/12/2023 y del 30/04/2024 al 23/06/2024.

Dado que [REDACTED] como comercializadora, factura según los datos repercutidos por distribuidora, se procedió a la emisión de las siguientes facturas complementarias.

PERIODO FACTURA IMPORTE

Del 31/10/2023 al 29/12/2023 P24COR000083500 -160,23 €

Del 30/04/2024 al 23/06/2024 P24COR001109675 -43,23 €

El saldo a favor de 160,23 € se aplicó sobre las facturas pendientes del contrato de electricidad 12058556661: P24CON005207656 de 89,63 € y P24CON005436584 de 292,49 €.

Y, el saldo a favor de 43,23 € se aplicó sobre la factura pendiente P24CON012858590 de 526,88 € del contrato de gas 12059114536, quedando pendiente de pago 483,65 € que es la deuda que consta, a día de hoy, a nombre del reclamante.

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.

Por consiguiente, solicitamos al Colegio Arbitral, que desestime las pretensiones instadas en su día por D. [REDACTED] y proceda al posterior archivo de las actuaciones en base a lo anteriormente expuesto.

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.

Por último, les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que, si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED] [html](#)".

En su escrito de 17 de marzo de 2025 refiere:" Como continuación a su escrito relativo al expediente arriba informado, por la presente les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada D. [REDACTED]

De conformidad a lo anterior nos reiteramos a nuestro anterior escrito enviado a este mismo organismo.

Así mismo, comprobamos que el Sr. [REDACTED] fue avisado del impago y posible corte por lo que los derechos por reapertura son correctos.

Además, les informamos que es necesario precisar que [REDACTED] como comercializadora, realiza la facturación según los datos aportados por la compañía distribuidora



Comunidad de Madrid

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.

Dicho esto, les comunicamos que hemos procedido a emitir consulta a su distribuidora [REDACTED] solicitándole revisión de las lecturas facturadas indicándonos esta lo siguiente:

“El contador está en vivienda. Si el cliente se encuentra ausente cuando el lector acude para tomar la lectura y no la facilita mediante los canales que disponemos no es posible facturar el consumo real. En fecha 29/12/2023, se factura con lectura estimada 5219 m3. En fecha 23/01/2024 se cierra el servicio, debido a un error puntual se factura con lectura errónea 5097 m3, que generó una devolución de 122 m3 a vuestra comercializadora, para que los devuelvan a su cliente. En fecha 27/02/2024 se factura con lectura real 5349 m3. En fecha 30/04/2024, se factura con lectura 5429 facilitada a través del portal web. En fecha 23/06/2024 se factura switching con lectura estimada 5459 m3. En fecha 24/06/2024 se factura con lectura real 5439 m3 aportada por lector, la cual, modifica la estimada anteriormente con 5430 m3, por lo que se devuelve 29 m3 a vuestra comercializadora, para que los devuelvan a su cliente. Los consumos están regularizados.”

Por lo tanto, la facturación emitida es correcta.

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.

Por último, les informamos de que Endesa Energía tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que, si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED]

En su escrito de 4 de abril de 2025 refiere:” Como ya se indicó, [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:

“El contador está en vivienda. Si el cliente se encuentra ausente cuando el lector acude para tomar la lectura y no la facilita mediante los canales que disponemos no es posible facturar el consumo real. En fecha 29/12/2023, se factura con lectura estimada 5219 m3. En fecha 23/01/2024 se cierra el servicio, debido a un error puntual se factura con lectura errónea 5097 m3, que generó una devolución de 122 m3 a vuestra comercializadora, para que los devuelvan a su cliente. En fecha 27/02/2024 se factura con lectura real 5349 m3. En fecha 30/04/2024, se factura con lectura 5429 facilitada a través del portal web. En fecha 23/06/2024 se factura switching con lectura estimada 5459 m3. En fecha 24/06/2024 se factura con lectura real 5439 m3 aportada por lector, la cual, modifica la estimada anteriormente con 5430 m3, por lo que se devuelve 29 m3 a vuestra comercializadora, para que los devuelvan a su cliente. Los consumos están regularizados.”

Según lo anterior, dado que [REDACTED] factura según los datos repercutidos por distribuidora, se procedió a la emisión de las siguientes facturas complementarias, que adjuntamos:

- P24COR000083500 de -160,23€ para el periodo del 31/10/2023 a 29/12/2023 que devuelve un consumo de 122 m3 (1.296 kWh)
- P24COR001109675 de -43,23€ para el periodo del 30/04/2024 a 23/06/2024 que devuelve un consumo de 29 m2 (319 kWh).

Parte del importe de la factura P24COR000083500 (-160,23€), se aplicó sobre la factura pendiente P24CON005207656 (89,63€); y el resto, sobre la factura pendiente P24CON005436584



Comunidad de Madrid

(292,49 €), quedando pendiente de pago 221,89 € que, a día de hoy, consta abonado. Ambas facturas emitidas por el contrato de luz, En cuanto a la factura P24COR001109675 (-43,23€), su importe se aplicó sobre la factura pendiente

P24CON012858590, quedando pendiente de pago 483,65€ que es la deuda que consta, a día de hoy, a nombre del reclamante.

Teniendo en cuenta 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, entendemos correctas las facturas emitidas no procediendo más acciones por nuestra parte hasta no recibir nuevos datos.

Para cualquier aclaración al respecto, quedamos a su disposición.

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.

Por último, les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que, si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED]

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: *En cuanto a la factura P24COR001109675 (-43,23 €), su importe se aplicó sobre la factura pendiente P24CON012858590, quedando pendiente de pago 483,65 € que es la deuda que consta, a día de hoy, a nombre del reclamante.*

		IMPORTE FACTURA: 526.88 €	
		Nº de facturación:	
		Referencia:	
		Fecha emisión factura: 05/04/2024	
		Fecha de cargo: 12 de abril de 2024	
		Periodo de facturación: del 23/01/2024 al 27/02/2024 (35 días)	
		MADRID	
RESUMEN DE LA FACTURA Y DATOS DE PAGO ENDESA ENERGIA			
Fijo	7,22 €		
Variable	301,70 €		
Otros	120,27 €		
Impuestos	97,69 €		
Total	526,88 €		
(Detalle de la factura en el reverso)			
		Versión: 0000	
		Su pago se justifica con el correspondiente apunte bancario	
INFORMACIÓN DEL CONSUMO GAS			
De 23/01/2024 a 27/02/2024 (35 días)			
Consumo Total		2.669,000 kWh	
		Evolución del consumo	
		kWh.	
		3000	
		2076	



Comunidad de Madrid

Me dirijo a ustedes, por motivos de un recibo de gas con [REDACTED]. Después de haber sido cliente durante muchos años, he tenido un problema con un recibo, en el que me cobraban un total de 543,63 Euros. Al no estar de acuerdo lo devolví. Realicé varias llamadas de teléfono para poder resolverlo y acudí presencialmente a una oficina, donde no supieron aclararlo. Al no tener una respuesta por parte de [REDACTED] para aclarar las facturas, decidí revisar varios recibos en los que se puede observar diversas anomalías, por lo que dejo fotocopia de estos recibos.

Aclaración importante de algunos de ellos.

1º Factura:

Lectura Real 5.097 m³ --- Fecha 31/10/2023

Lectura Estimada 5.219 m³ --- Fecha 29/12/2023

Factura pagada de 216,94 Euros. Se cobra el 16 /01/2024.

2º Factura incorrecta:

Lectura real 23/01/2024 5.097 m³

Lectura real 27/02/2024 5.349 m³

Consumo total 252 m³

Total a pagar 543,63 Euros. Se cobra el 4 de junio de 2024. Se devuelve.

*Cómo se puede comprobar en esta factura devuelta, el error está en que me vuelven a cobrar los metros cúbicos pagados desde el 30/10/2023 al 29/12/2023. (59 días)
La factura reclamada hay un valor añadido por 120 euros por revisión y reapertura de gas, ya que lo cortaron sin previo aviso. Saber si es legal sin avisar cuando no me negué a ello.

Otras facturas recibidas entre esos periodos:

- 3º Factura de rectificación.

Lectura estimada 31/10/2023 5.097 m³

Lectura estimada 29/12/2023 5.097 m³

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, y queda acreditado por el reclamante mediante documento bancario el pago de la factura nº P24CON012858590 de importe 526,88 €, de la cual tiene origen la deuda pendiente que refiere la mercantil.

Por ello, SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante con respecto a no tener deuda pendiente con la mercantil, siendo esta (la mercantil), la que debe abonar, en el caso de que no se haya realizado, el importe de 160,23 € de la factura rectificadora nºP24COR000083500, ya que el reclamante manifiesta el no abono de la misma por la reclamada.

Por ello, en el caso de no haber sido abonado, la mercantil debe proceder a su reintegro al reclamante (160,23 €).

Así mismo, la mercantil debe proceder a dar de baja de cualquier fichero de solvencia patrimonial y crédito que pudiera estar de alta el reclamante.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



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, 06 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]