



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00825.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 11 de julio de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el importe facturado. Tenía contratado:

El suministro de electricidad desde el 1/05/2012 hasta el 18/12/2017 que se dió de baja. Pagaba una cuota fija de 41 euros pero en el mes de la baja , además de los 41 euros mensuales le cobraron 22,53 euros en concepto de regularización anual por baja . Tras haber abonado la cuota fija mensual de 41 euros, por las facturas del 2017, el 19/01/2018 emiten 12 nuevas facturas por importes superiores que sustituyen a las ya pagadas sin dar ninguna explicación al respecto. En ellas figura el dato nuevo de "incremento mensual de la tarifa de acceso a redes" por cada mes facturado?. Reclamó y le indicaron que había existido un cruce de contadores. Fue la compañía la que instaló su nuevo contador con capacidad de telegestión el 5/08/2013. Solicita aclaración de los importes cobrados en diciembre por regularizacion anual, devolución en su caso y se estime la anulación de los 12 recibos complementarios de enero 2018.

También el suministro de gas y servicio de mantenimiento anual que incluye revisión anual de caldera, atención de averías en menos de 48 horas, limpieza cada dos años, asistencia técnica 27 horas, entre otras prestaciones. Con fecha 30/11/2017 contactó por avería en su caldera y pasaron más de 20 días para arreglarla. El servicio de mantenimiento pagado no había sido prestado; la limpieza de la caldera no había sido efectuada en 5 años (aunque sí pagada); reclamó y el 20/12/2017 enviaron al técnico para efectuarla. Del año 2014 no fue efectuado el mantenimiento a pesar de haber sido cobrado alegando que no habían podido contactar con ella. Solicita el importe de 450 euros por el importe abonado en 2014 (129,96 euros) por un servicio que no se prestó; anulación del recibo enviado dos veces en otro idioma (19,92 euros) de los días de diciembre en los que no ha sido prestado ningún servicio de gas (ante la avería de la caldera sin que enviasen al técnico hasta el día 18/12 en el que procede a darse de baja); 300,12 euros para cubrir la avería de la caldera junto con indemnización por los daños y perjuicios causados (20 días sin calefacción ni agua caliente en el mes de diciembre sin justificación alguna).

La parte reclamada mediante escrito incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante manifiesta, entre otras que en 2015 y 2016 se realizaron las visitas anuales de la instalación de gas. En 2015 se limpiaron los quemadores y no se detectó ninguna desviación . El 5/10/2016 se realizó análisis de combustión, revisión del circuito y verificación de posibles fugas

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

sin detectar ninguna anomalía. Respecto a la incidencia ocurrida el 30/11/2107 que afectó a la caldera, se ha procedido a emitir una factura, a favor de [REDACTED] por importe de 25 euros por el retraso en la reparación, importe que ha sido abonado en la cuenta habitual. Se ha procedido a corregir el idioma de emisión de las facturas. La resolución anticipada del Servicio Mantenimiento Gas le obliga a pagar el precio establecido para la totalidad del periodo anual, manteniendo el derecho a realizar dos avisos de averías por lo que consideran correcta la factura de 45,63 euros emitida por dicho concepto.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, reitera sus alegaciones y pretensión y entre otras manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Sólo se ha efectuado una única limpieza de los quemadores en 2015 cuando debería haberse efectuado cada dos años, por lo que considera incumplimiento de contrato.

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.

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Aporta recibo bancario por importe adicional de 23,53 euros y el desglose de regularización, efectuado por la reclamada, en el que han omitido el pago de 41 euros efectuado en junio de 2017 por lo que resulta un saldo de 17,47 euros a su favor en lugar de los 23,53 euros cargados

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral ni presenta nuevo escrito de alegaciones

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante en base a:

En lo referente a electricidad:

- La reclamada no se ha pronunciado en sentido alguno respecto a la emisión de **12 facturas, de fecha 19/01/2018**, que rectifican a 12 facturas de 2017 (14/02, 15/03, 12/04, 17/05, 15/06, 17/07, 14/08, 13/09, 11/10, 15/11, 18/12 y 20/12) que fueron abonadas y regularizadas (dado que se pagaba un importe fijo de 41 euros/mes) **por lo que dichas facturas deberán ser anuladas** y no requerir la posible diferencia de importes, por ellas, a la reclamante.
- Respecto a la regularización de facturas, del periodo del 8/06/2017 a 21/12/2017, aportada, se constata que no ha sido incluido en ella el pago de 41 euros correspondiente al mes de junio 2017, **pago que deberá incluirse en el cómputo**, puesto que ha sido incluida la factura de fecha 15/06/2017 por lo que el saldo resultante asciende a **17,47 euros favor de la reclamante en lugar de los 23,53 euros que resultaba a pagar** y cuyo cargo bancario ha sido aportado por la [REDACTED] **Por ello la reclamada deberá reintegrar a la reclamante el importe de 41 euros (23,53+17,47)**, impuestos incluidos siempre y cuando no constara devuelto el cargo de los 23,53 efectuado, extremo que este Colegio Arbitral desconoce en el momento de la emisión del presente Laudo.

En cuanto al Servicio de Mantenimiento de Gas:

- La reclamada atendió la avería en el plazo máximo de dos días laborables comprometido no existiendo compromiso en plazo de reparación por lo que **habiendo anulado los 19,92 euros facturados en otro idioma, abonado 25 euros por el retraso en la reparación (tal y**



Comunidad de Madrid

como ha manifestado en sus alegaciones); no habiéndose acreditado que la falta de limpieza en la caldera fuese la causante/detonante de la avería sufrida ni acreditado ningún gasto económico **no procede el reintegro de 300,12 euros** (para cubrir la avería junto con indemnización por los días sin calefacción ni agua caliente) pretendidos.

- Ambas partes reconocen que la revisión anual comprometida, del año 2014, no llegó a realizarse, por lo que **la reclamada deberá reintegrar a la reclamante el importe de CIENTO ONCE EUROS CON TREINTA Y SIETE CÉNTIMOS (111,37 euros)**, impuestos incluidos, por la cuota anual pagada por el servicio de Mantenimiento contratado que no se prestó.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA, con voto particular, emitido por el vocal representante de los consumidores que se adjunta al presente Laudo.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 11 de julio de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80