



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00571.7 / 2022.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

En Madrid, a 10 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ##### DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 que en el bimestre septiembre-octubre se ha producido una fuga de agua en la instalación soterrada entre el contador y la vivienda. La fuga oculta fue detectada por personal de ##### al tomar la lectura del contador el 28 de octubre. El 12 de noviembre le comunican por teléfono que se ha revisado el contador de la vivienda y parece que puede haber alguna avería en la instalación. Se descubrió la avería, se dio parte a la aseguradora de la vivienda que se hizo cargo de la reparación y, siguiendo instrucciones de #####, rechazó el pago bancario de la factura de ese bimestre solicitando la revisión de la misma. Revisada la factura, le vuelven a facturar el mismo consumo por el importe reclamado de 816,86 euros que se ha vuelto a reclamar. Se le informa al reclamante del pago de la primera factura y otra segunda factura por consumo excesivo, responsabilidad de la reclamada al conocer ya el 28 de octubre el exceso de consumo y no comunicarlo al usuario hasta dos semanas más tarde.

La parte reclamada alega que hay que subrayar que ##### tiene la obligación de facturar por los servicios prestados, y en el caso del Cliente, el consumo realmente se ha producido ya que, como el mismo afirma, el aumento de consumo ha sido consecuencia de una avería en su red interior. Por otro lado, ##### no tiene competencia ni responsabilidad legal alguna sobre las redes interiores de sus clientes, por el contrario, quienes son los encargados de mantenerlas en buen estado para evitar fugas, averías y cualquier otro tipo de pérdida de carácter involuntario son los propios clientes. No obstante, ##### es consciente del impacto económico que una avería en la red particular del Cliente puede suponer en su facturación, por este motivo se aprobó un procedimiento interno de carácter graciable para minimizar dicho impacto y que debe aplicarse siempre en sus propios términos y de forma uniforme y equitativa a todos los clientes, evitando así la arbitrariedad. Dicho procedimiento interno ha sido aplicado por ##### sobre las facturas del Cliente afectadas por el aumento de consumo —periodo comprendido entre el 28 de octubre de 2021 y el 3 de enero de 2022— hasta el límite establecido por la propia norma que es de dos bimestres consecutivos. Como consecuencia de dichas rectificaciones se ha descontado al Cliente un total de 5.658,71 €. Por todo lo anterior, no se puede rectificar la facturación "teniendo en cuenta el consumo histórico" tal como indica el Cliente en su solicitud de arbitraje, ya que el consumo del suministro realmente se ha producido por parte del Cliente, por lo que ##### ha incurrido en unos gastos.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo



Comunidad de Madrid

Teniendo en cuenta los consumos anteriores o los de este año, la empresa reclamada ##### ha sido el causante de la avería oculta y por tanto de la fuga, ocultándola al cliente durante dos semanas por razones que este reclamante ignora.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que la empresa reclamada ha actuado de forma correcta, avisando al reclamante voluntariamente y aplicando la norma interna de fugas a las dos facturas objeto de controversia, siendo el reclamante responsable de la avería interna.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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