



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01661.3 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 15 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 Consumidores y Usuarios en Acción FACUA "La Unidad", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía 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 las pérdidas constantes de presión en el suministro de agua. Tras numerosos avisos previos, formuló **reclamación** el 10 de noviembre de 2021 por correo electrónico, y a los dos días le llaman por teléfono para decirle que le informarán cuando averigüen la causa del problema. El 20 de enero le contestan por correo que la presión es suficiente y que puede contratar una mayor potencia, sin haber averiguado el origen de las pérdidas súbitas de caudal, ni informar nada más. El 25 de enero de 2022 reclama de nuevo por teléfono. Solicita que se solucione el problema de caudal en su vivienda, una indemnización por el déficit de calidad en la prestación del servicio durante meses, y una indemnización por el incumplimiento de la Carta de Compromisos de la empresa al haber excedido con creces el **plazo** de respuesta de la queja.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 8 de marzo de 2022, en el que aporta el relato cronológico de los hechos, formula alegaciones y concluye que:

- i. Tras las comprobaciones efectuadas, la presión del suministro se encuentra dentro de los rangos normales de explotación y no se han detectado irregularidades o indicios de fraude.
- ii. No procede indemnizar al cliente por incumplimiento de la carta de compromisos de #####, ya que ni ##### tardó más de 5 días en recibir la queja, ni la carta de compromisos contempla compensación económica cuando la resolución de la **reclamación** excede de los 30 días.
- iii. No procede entrar a conocer las pretensiones indemnizatorias formuladas por el cliente por tratarse de un asunto excluido de la adhesión de ##### al Arbitraje de Consumo.

La parte reclamante contesta el 20 de marzo de 2022, manifestando en síntesis que la empresa reclamada es la responsable del suministro de agua. Que tras los numerosos avisos, simplemente procedían a comprobar la potencia de agua horas más tarde, cuando la presión ya estaba restablecida con normalidad. Tras reclamar formalmente, solicitó que se investigara por si hubiera un enganche ilegal. Que en la copia de la Carta de Compromisos que le suministraron consta que, en caso de incumplimiento del **plazo** para contestar una **reclamación**, indemnizan con 30 €.

Comunidad de Madrid

Las pérdidas de presión dejaron de producirse a finales de febrero de 2022, y cuando colocaron el mamógrafo, 6 meses después de la **reclamación**, ya estaba solucionado el problema. Por todo ello, solicita:

"Que se me indemnice por los 6 meses en los que he estado padeciendo la falta de suministro de agua en las condiciones adecuadas, así como por las molestias y perjuicios causados al litigar con el ####, haciendo caso omiso a cualquier queja y limitándose a cubrir el expediente."

Que se me indemnice por los incumplimientos de la reclamada en cumplir sus propios compromisos de compensación hacia sus clientes. En caso de no poder decidir acerca de este asunto, se dé traslado por esa Junta Arbitral a las autoridades administrativas pertinentes o incluso al Ministerio Fiscal por si se tratara de una práctica extendida en la que pudiera dirimirse algún tipo de responsabilidad penal contra la reclamada.

Que, puesto que el problema del caudal ha sido solucionado casualmente después de interponer esta solicitud de arbitraje, decae dicha pretensión por quedar resuelta.

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 aporta escrito el 14 de noviembre de 2022, en el que alega en síntesis que en la actualidad el suministro de agua está normalizado y se presta dentro de unos parámetros razonables y comparables a cualquier otro domicilio, aunque ignora dónde estaba el origen del problema y cuál fue la solución. Que por su parte siempre ha deseado la resolución del conflicto de forma amistosa, si bien después de 6 meses de soportar como la empresa reclamada, en situación de monopolio ignoraba su problema, y sin poder optar a cambiar a otra empresa suministradora, solicita una compensación por importe de 165 €, al haber vulnerado sus derechos como consumidor. No tiene en su poder más documentación, que la ya aportada, siendo la empresa la que dispone del historial de la problemática.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 11 de noviembre de 2021, en el que reitera su anterior escrito de alegaciones y solicita que se rechace el arbitraje por tratarse de una **reclamación** por daños y perjuicios, y en caso contrario se desestime la pretensión de la reclamante.

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 solicitud de pago de 30 € al no haber incumplido la empresa reclamada su Carta de Compromisos puesto que informó del estado de la **reclamación** formulada el 10 de noviembre de 2021 dentro del **plazo** establecido mediante llamada telefónica reconocida por la parte reclamante.

DESESTIMAR la solicitud de devolución de 105 € correspondiente a los importes de las facturas del periodo reclamado desde septiembre de 2021 hasta finales de febrero de 2022, puesto que el volumen de agua facturada se ha consumido, y los servicios facturados de aducción, distribución, alcantarillado y depuración fueron prestados. Indicar asimismo que el Reglamento para el Servicio y Distribución de las Aguas de ####, en su artículo 7, establece que la presión en los puntos de suministro quedará sujeta a las variaciones técnicas de la red general de distribución no garantizando la presión de agua.



Comunidad de Madrid

NO ENTRAR A CONOCER' de la solicitud de abono de 30 € en concepto de indemnización por las molestias causadas tanto por la prestación del servicio, como por el tiempo invertido en reclamar, al estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, las reclamaciones por daños y perjuicios. Queda expedita la vía judicial.

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.

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.

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.