



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02947.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de enero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

, en representación de CONFEDERACIÓN GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL, 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 el día 14 de diciembre llamó al servicio técnico por una pérdida de agua masiva en la caldera, ya que tenía contratado el mantenimiento con ellos, los cuales quedaron en contactar en un **plazo** no superior a 24 horas. Transcurrido este **plazo** y no llamando nadie, volvió a contactar con ellos. La operadora dijo que el técnico podía ir el día 17 a las 11, a lo cual dijo que por motivos de trabajo tendría que ser por la tarde, con lo que la operadora le increpó y colgó. Tras esto, nadie contactó ni para dar cita ni una solución, la cual era bastante urgente, ya que no podía cortar el agua en la caldera. Con lo cual, hasta el día 20 después de muchas llamadas sin dar una solución, decidió sustituir la caldera por un termo y dar de baja el contrato del gas. Con lo que le comunican que tiene, según ellos, una permanencia en el mantenimiento, del cual jamás informaron en el momento de la contratación, y que ahora pretenden cobrarle. No solo no le han atendido, sino que le han mentido en cada llamada y no ha podido hacer uso de lo que tenía contratado. Solicita una compensación económica por daños y perjuicios por la semana que estuvo sin agua y sin calefacción con una niña pequeña, la anulación total de cualquier penalización del contrato de mantenimiento y la revisión del contador, ya que intentan cobrarme un consumo que no he realizado.

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 y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación**. Manifiestan que, en relación con la **reclamación** presentada por ##### en el suministro ubicado en #####, 5, 4ªA ##### - MÓSTOLES - MADRID con fecha 14/01/2021 dimos contestación a la titular en relación al asunto reclamado. Posteriormente, con fecha 25/10/2021, procedimos a enviar escrito de contestación en relación a este asunto a la CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD de la COMUNIDAD DE MADRID. Se añade copia de las cartas remitidas, para que consten a los efectos oportunos (ANEXO 1 y 2).

Comunidad de Madrid

En este sentido, queremos comunicarles que nos reiteramos en las contestaciones efectuadas con anterioridad. Tras recabar nuevamente información de los Servicios Técnicos de #####, #####, nos han indicado que según protocolo establecido el mismo día que ##### dio aviso de avería intentaron contactar con ella para concertar cita, no siendo posible y así hasta el tercer intento, que, sin poder realizar dicha acción, procedieron a cancelar el aviso. El 15/12/2020 recibieron aviso de avería por fuga de agua en la caldera. Ese mismo día a las 20:00 horas, intentaron contactar con ##### para concertar visita y revisar el aparato, sin éxito. Por ello, el 16/12/2020 a las 10:11 horas, intentaron nuevo contacto con #####, sin embargo, no recibieron respuesta. En cualquier caso, intentaron contactar con ##### en diferentes fechas y diferentes franjas horarias, no obteniendo respuesta, ni devolviendo la llamada, por lo que se procedió a cancelar el aviso de avería. Con posterioridad, el 10/02/2021 contactaron con ##### para concertar cita de revisión anual del periodo correspondiente y no les indicó nada al respecto, tan solo que ya no tenía aparato de gas, sino eléctrico. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la **reclamación** de #####, dado que la actuación de los Servicios Técnicos de Mantenimiento de Gas de #####, ha sido la correcta. No obstante, en aras de la satisfacción y del buen servicio que queremos ofrecer a nuestros clientes, con fecha 22/10/2021 procedimos a anular la factura de fecha 16/02/2021 e importe 102,29 € emitida en concepto de regularización del servicio reclamado. Les remitimos copia de la factura anuladora para que conste a los efectos oportunos. Por último, les informamos que se ha contactado con la distribuidora, #####, como empresa responsable de la lectura del contador según la legislación vigente, con objeto de verificar la validez de la lectura que nos proporcionó y comprobar si se ha producido algún tipo de incidencia en relación a la misma. Queremos comunicarles que la empresa distribuidora nos ha proporcionado un nuevo dato de lectura y con fecha 29/12/2021 procedimos a corregir la factura de baja mediante la emisión de una factura rectificadora sin consumo.

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 solicitud de ##### en el sentido de poder darse de baja sin penalización alguna del servicio de mantenimiento de gas contratado con #####. De manera que la empresa deberá anular, y si ya hubiera cobrado, devolver cualquier factura que haya emitido durante el año 2021 en concepto de "servicio de mantenimiento de gas".

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.

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



Comunidad de Madrid

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 al principio.