



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05226.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que manifiesta que "el 08/01/2021 llegó 'Filomena'. A pesar de seguir las recomendaciones del ##### tapar contador, el 13/01/2021 me quedé sin agua. Llamé al #####, notifiqué una avería en su sede electrónica y le envié un correo electrónico. Estos fueron los primeros de una serie, cuyo resumen puede verse en el documento adjunto 1. Estuve sin agua hasta el día 22/01/2021, sin haber recibido ningún tipo de asistencia técnica, ni comprobación por parte de operario alguno del #####. Me consta que hubo muchos por mi barrio durante esos días. Es más, incluso el día 15/01/2021 estuvieron en la puerta de mi casa, atendiendo al vecino de al lado. Pero se negaron a atenderme porque no tenían mi aviso. Lo peor es que el origen de mi falta de agua no estuvo en mi instalación, ni siquiera en la congelación del contador. Estaba en el tramo que hay entre la llave general y la llave anterior al contador, responsabilidad del #####."

Manifiesta asimismo que el 23 de enero acudió un técnico para constatar una avería en el contador y se negó a revisar el resto de la instalación porque no tenía orden de hacerlo. Le dejaron sin contador hasta el 28 de enero, cuando le pusieron uno nuevo. Le cargaron un consumo extra que le han devuelto, pero no han verificado la parte de la instalación que es su responsabilidad, por lo que si hubiera nuevas inclemencias meteorológicas de nada le serviría proteger su instalación y su contador, si la llave general se congela. Finalmente, cuestiona el sistema de gestión de incidencias que impidió ser asistido a los dos días cuando se quedó sin agua. Solicita la devolución de la cuota de servicio de fijo, la revisión de la instalación, la solución del problema planteado y la comunicación de dicha solución.

La empresa reclamada aportó un escrito el 20 de octubre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que relata cronológicamente los hechos y concluye que:

- i. ##### ha atendido en tiempo y forma cada una de las pretensiones formuladas por el Cliente.
- ii. ##### ha llevado a cabo las tareas de mantenimiento necesarias para subsanar la avería del Cliente. Asimismo, el contador ha sido sustituido por uno nuevo en fecha 28 de enero de 2021, quedando el servicio completamente restablecido y sin incidencias.
- iii. ##### ha procedido a la facturación del periodo comprendido entre el 5 de enero y el 8 de marzo de 2021 teniendo en cuenta el consumo medio diario registrado por el nuevo contador. Asimismo, en fecha 18 de marzo de 2021 se procedió a la rectificación de la factura descontando la parte proporcional de la cuota variable de la tarifa correspondiente a los días que el Cliente estuvo sin suministro."

Comunidad de Madrid

Conformidad Técnica "a las parcelas R 1.1, R 1.2 y R 2 del PAU 3 Perales del Río" con número ####, por lo que se encuentra totalmente ajustada a norma y no procede llevar a cabo ninguna actuación.

El órgano 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 un escrito en el que relata las comunicaciones enviadas a la empresa, y manifiesta en síntesis que "el Decreto 29/2018, de 17 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización del agua en el ámbito de la Comunidad de Madrid, establece unas tarifas por disponibilidad del servicio". Así queda reflejado en la propia factura, adjunta como Doc6_factura, en la cual se han señalado en amarillo dichos conceptos.

La cantidad reclamada asciende a 20,39 € más IVA.

Esto delata un sistema obsoleto e ineficiente de gestión de incidencias, que perjudica enormemente a los usuarios del ####.

Igualmente considero inexacta la siguiente afirmación en la que manifiesta haber llevado a cabo la tarea de mantenimiento necesaria para subsanar mi avería, toda vez que no se ha comprobado dicho tramo, ni se ha tomado ninguna medida para su protección, en caso de que fuera necesaria.

SOLICITO

1. Devolución del importe reclamado (más IVA).
2. Revisión del tramo problemático.
3. Compromiso del #### de mejorar su sistema de gestión de incidencias, con la finalidad de que nadie más pueda sentir la impotencia y frustración de un consumidor, cuyos avisos se desatienden, incluso con un operario en la puerta de casa. Sin duda, esta es la pretensión principal. Este compromiso conllevaría algún mecanismo para comprobar que efectivamente es llevado a cabo."

La parte reclamada aporta escrito en el que manifiesta que reitera sus alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda:

Que la reclamación sí está incluida en la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, al no constituir el objeto de la reclamación una indemnización por los daños y perjuicios que le pudo ocasionar la falta de suministro de agua, sino el abono de la cantidad facturada y cobrada por disponibilidad del servicio durante la ausencia del suministro.



Comunidad de Madrid

-DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante al considerar que el artículo 7 del Decreto 29/2018, de 17 de abril, establece que la parte fija del servicio de aducción, depuración, alcantarillado y transporte se facturará con independencia de que exista o no consumo, e indicar además que en el caso objeto de reclamación, la empresa reclamada no prestó el servicio de suministro de agua y sufrió demoras en la prestación del servicio técnico, por causa de fuerza mayor debido al temporal Filomena, que además de incrementar el número de servicios por los avisos por congelación de contadores, añadió la dificultad de movilidad por el territorio afectado. En consecuencia, y sin cuestionar la situación descrita y sufrida por la parte reclamante durante los días que no tuvo suministro de agua y su insatisfacción por la actuación del servicio técnico, se acuerda que no procede el abono de la parte proporcional de los cargos fijos facturados por disponibilidad del servicio correspondiente a los días que duró la incidencia.

La incidencia fue resuelta sin realizar ninguna actuación en la acometida, sino con la retirada del contador congelado e instalación de un puente que dejó la vivienda con servicio. Posteriormente se instaló un nuevo equipo de medida. La empresa ha manifestado que la acometida del reclamante está ejecutada conforme al Proyecto de Conformidad Técnica, estando ajustada a la norma y no constando prueba en contrario.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de compromiso de la empresa para mejorar su sistema de gestión de incidencias, por no ser materia objeto del Sistema de Arbitraje de Consumo, conforme a lo establecido en el artículo 1.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al no existir una vulneración de los derechos legal o contractualmente reconocidos a los consumidores.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.