



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05281.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de marzo 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 ACCION FACUA "LA UNIDAD" , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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 con fecha 20/08/2020 se presentó una **reclamación** telefónicamente a ##### sobre una factura correspondiente al periodo comprendido entre el 28/05/2020 y el 28/07/2020, por un importe de 218,97 euros. El 21/08/2020 recibió una notificación del reclamado indicando que le han dado orden al servicio técnico para realizar una comprobación del contador, tras realizar múltiples llamadas no se ponen en contacto con el reclamante. El 11 de noviembre de 2020 recibe otra notificación donde se indica que por motivos técnicos no han podido realizar el día 10/11/2020 la lectura y verificación de contador y que en los próximos días se procederá a levantar el contador para ser comprobado. El día 18/12/2020 retiran el contador. Le informan en las sucesivas llamadas que el contador está en el laboratorio y el 29/03/2021 manda una notificación considerando que la facturación es correcta y no procede rectificación. Que el consumo reflejado en la factura es imposible e irreal. Solicita la regulación de la factura correspondiente al periodo comprendido entre el 28/05/2020 y 28/07/2020 y devolución del importe indebidamente cobrado.

reclamación del Cliente al comprobarse que el contador funcionaba correctamente y que no había errores en la facturación.



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

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo



Comunidad de Madrid

Mediante la presentación de la factura de reparación o el informe del seguro particular del cliente que se haya hecho cargo de la misma, se constatará la correcta subsanación o reparación de la incidencia. Esto deberá comprobarse con la disminución del consumo registrado por el contador a los valores habituales del suministro. No deberá haberse aplicado revisión anteriormente sobre el mismo suministro y por este mismo motivo, en una incidencia que se haya producido con menos de un año de diferencia con respecto a la actual. De igual forma, no deberán haberse aplicado revisiones anteriormente sobre el mismo suministro y por este mismo motivo, en dos incidencias distintas en las que, entre la fecha de ocurrencia de la primera de ellas y la actual hayan transcurrido menos de cinco años. Se solicita que se dicte un LAUDO arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el cliente.

La parte reclamante manifiesta que en el periodo reclamado el consumo es prácticamente el doble comparado con el año inmediatamente anterior y el posterior, además de que en el último año se refiere al nuevo contador. Desconoce si el lector acudió a la vivienda para tomar la lectura del contador, ni la información que recoge ocupando en exclusiva la lectura de contadores y la facturación del consumo de agua. Nunca ha rechazado que el error en la facturación se deba a un error en la lectura del contador por parte de #####, que es cuando recibe la factura y observa el error en el consumo facturado cuando hace la **reclamación**, ya que es el único medio que tiene para darse cuenta, no correspondiendo el consumo facturado con el consumo real de la vivienda. No se ha producido ni fugas ni ningún otro incidente, si hubiera habido fugas u otro incidente y se hubiera comunicado en su momento no habría tenido que reclamar. Desde el 21 de agosto de 2020 en que le comunican la realización de una comprobación del contador no acude nadie a realizarla hasta el 10 de noviembre donde no pueden realizarlo por razones técnicas decidiendo finalmente sustituir el contador por uno nuevo, lo que deja constancia de que existía un problema. El consumo no había vuelto a los valores, como indica la empresa, sino que los consumos son siempre los mismos. ##### ha incumplido el compromiso recogido en el artículo 8 de la Carta de compromisos por retraso, entendiendo que le corresponde la compensación de 30 euros a la que se compromete la reclamada por incumplimiento de su propio compromiso. Solicita la regularización por parte de ##### de la factura correspondiente al periodo comprendido entre el 28/05/2020 y el 28/07/2020, la devolución del importe indebidamente cobrado y la compensación que asciende a 30 euros por incumplimiento del compromiso comprendido en el artículo 8 de su Carta de Compromisos.

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 aunque ##### no informa de la lectura del contador al retirarlo, no se aprecia ninguna anomalía, teniendo en cuenta el histórico de lecturas y consumos aportado por la empresa reclamada, así como el informe del resultado de la comprobación realizada por el laboratorio, que indica que el contador funcionaba de forma totalmente correcta y conforme a la legislación vigente.

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

Comunidad de Madrid

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 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.