



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08964.4/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 17 de mayo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público y árbitro acreditado de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

- “Desde hace más de 7 meses la reclamada [REDACTED] ha estado facturando cantidades importantes indebidas derivadas de un incorrecto funcionamiento de la instalación que da servicio de climatización y que provoca que, debido a un incorrecto funcionamiento del sistema y su mantenimiento, facturaba tanto calefacción como aire acondicionado sin tenerlo. Este sistema enviaba agua no caliente a nuestras viviendas pasando un contador que cuantificaba la corriente de agua como si fuese caliente sin serlo y provocando que las casas estuviesen literalmente heladas provocando la compra de radiadores portátiles para poder tener un mínimo confort. Se han cursado diferentes reclamaciones tanto a la empresa como al jefe de proyecto sin tener contestación de las mismas de forma adecuada y, en muchos casos sin contestar. Mi instalación es mantenida por una empresa independiente, estando al día de todo tipo de elementos tales como válvulas, sensores y limpieza de filtros. Incluso hoy día, con las llaves de paso cerradas desde hace varios meses, siguen pasando consumo de calificación a pesar de las reclamaciones realizadas argumentando la empresa que el contador sigue corriendo. Existen pruebas fotográficas. El contrato que se mantiene con esta empresa finaliza el próximo 30 de junio y no mantienen correctamente la instalación”.



Comunidad de Madrid

- Pretensiones: "Reembolso de los 1.662.57€ facturados incorrectamente desde la tarificación del periodo octubre 22 a Mayo 23 sin perjuicio de lo que posteriormente facturen".
- Asimismo, se añade el 26 de junio de 2023 el siguiente "resumen explicativo":

"Desde hace varios años estamos padeciendo múltiples incidencias, faltas de servicio y mal mantenimiento de la instalación comunitaria en la que está ubicada mi vivienda. La reclamación que presentamos data de PERIODOS DE FACTURACIÓN desde octubre 22 hasta la actualidad.

Debemos indicar, para entender la actitud de la suministradora, mantenedora que sus obligaciones contractuales finalizan el 30 de JUNIO 2023 y que por sistema NO está cumpliendo con su deber. De hecho, en el verano pasado NO atendieron la climatización por aire acondicionado debido a que tenían que cambiar una central con un coste muy alto que no estaban dispuestos a hacer pero que, finalmente realizaron muy a su pesar.

Así mismo debemos indicar que SISTEMATICAMENTE deniega cualquier reclamación de las numerosas que se plantean tanto por parte individual de los vecinos como de la propia administración de la comunidad de propietarios.

Se adjunta fichero con las reclamaciones (algunas), y comunicación de la Administración de la finca comunicando la inoperancia de [REDACTED]. También se adjunta un comunicado de la citada empresa en el que pide disculpas por su mala gestión.

En estas reclamaciones aducen una gran variedad de causas tales como mal mantenimiento interior (se adjunta factura y parte de trabajo concretamente de mi domicilio en el que puede observarse el mantenimiento y cambio de diferentes dispositivos para adecuar correctamente el interior de mi vivienda)

En dichas reclamaciones aducen siempre al jefe de proyecto de la instalación. Se adjunta el hilo de correos mantenido con este señor en el que nunca ha contestado y en el que se le comunican, puntualmente las incidencias".

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

- Contrato servicio de calefacción, refrigeración y agua caliente.
- Facturas.
- Refiere que se adjuntan los siguientes documentos pero no han sido aportados ni constan en el expediente:
 - Reclamaciones presentadas a [REDACTED]
 - Pruebas fotográficas;
 - Archivo Excel;
 - Comunicaciones con el jefe de proyecto [REDACTED]
 - "E-mantenimiento instalación".

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:

- El día 28 de julio de 2023 [REDACTED] respondió a la reclamación afirmando que "verificamos que, tras haber ido a revisar la instalación en diversas ocasiones le trasladamos que el contador situado a la entrada de su vivienda propiedad de [REDACTED] funciona correctamente. El problema se encuentra en la instalación interna de la vivienda y no es competencia de [REDACTED].
- Manifiesta que estas alegaciones serán mantenidas en la audiencia previa.



Comunidad de Madrid

2.- Dar audiencia a las partes

- Trasladas las alegaciones de la reclamada al reclamante, y requerida mayor información y prueba, el reclamante
- Presenta escrito el 3 de septiembre de 2023 afirmando que "Que en modo alguno se considera resuelta la controversia objeto de mi solicitud de Arbitraje. El escrito que aporta [REDACTED] es el mismo que, en reiteradas ocasiones han indicado en las diferentes reclamaciones que se les ha cursado en su servicio de atención. Que en modo alguno y son radicalmente carentes de veracidad. Se trata de "echar balones fuera" ante la finalización de su contrato de suministro y mantenimiento de las instalaciones que, por otra parte, han estado sin mantenimiento y repercute el consumo general de todos los vecinos entre todos sin atender a lo realmente consumido. Por mi parte tengo contratado un mantenimiento periódico de todos los elementos de mi instalación interior y está en regla. En los periodos de facturación que se reclaman las llaves de paso de mi vivienda han estado cerradas y, aun así, siguen facturando.... Se solicitan los medios de prueba del contrario indicados en el punto siguiente". Solicita "Que se reembolsen las cantidades INDEBIDAMENTE cargadas y pagadas, que se presenten los certificados de funcionamiento correcto de TODOS los contadores de [REDACTED] de forma que se puedan analizar los contadores deteriorados y que no marcan consumo el cual es repartido entre todos los restantes. Que se abonen las facturas INDEBIDAMENTE realizadas".
- Presenta escrito el 14 de septiembre de 2023 afirmando que "Que habiendo recibido notificación nº doc 21/129786.8/23 en la que me solicitan información sobre posible afección a instalación comunitaria de mi reclamación, manifiesto, tal y como obra en la documentación acreditativa en el expediente que la reclamación a [REDACTED] se realiza sobre la vivienda [REDACTED] de mi propiedad y sobre incidencias relativas a la misma, NO a la comunitaria. Por ello manifiesto mi intención de continuar con el expediente de arbitraje, manifestando que la contestación a mis alegaciones que ha enviado la reclamada son radicalmente incorrectas por cuanto se corresponden miméticamente con todas y cada una de las respuestas a mis reclamaciones en el tfno. de atención al cliente. Entiendo que dicha contestación se corresponde con un protocolo para desechar sin justificación". Solicita "La continuidad del expediente de arbitraje por cuanto estimo completamente justa mi reclamación y todas las alegaciones que a lo largo del expediente de tramitación he realizado, incluido el rechazo de la falta de mantenimiento lo cual he demostrado con la documentación de trabajos realizados en ella".
- Finalmente, el 7 de mayo de 2024 el reclamante se ratifica en sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO, considerando que, este Colegio Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** de la reclamación presentada por [REDACTED] ante la falta de concreción de la pretensión y de elementos probatorios facilitados por las partes para poder determinar los hechos probados y poder resolver sobre el fondo del asunto, quedando expedita la vía judicial.

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.



Comunidad de Madrid

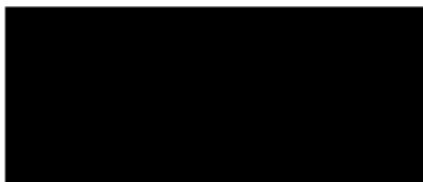
-Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez naturales siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

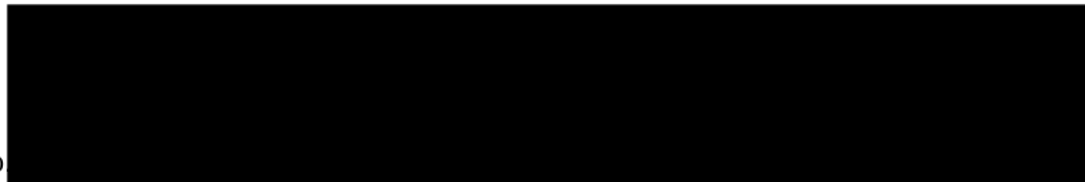
Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



Fdo