



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11625.1/2023

RECLAMANTE

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Que desde el mes de mayo de 2022, contacté con el servicio de [REDACTED] al objeto de dar de alta el suministro de agua, para mi vivienda, situada en la [REDACTED] Paracuellos de Jarama. Que tras varias conversaciones con los agentes, nos trasladaron que dar de alta el suministro del agua era sencillo, toda vez que, en mi misma calle, ya se había procedido a dar de alta al resto de viviendas, sin coste alguno. Que en fecha 20 de junio de 2022, recibo una carta en la que se me indican los documentos que preciso, para dar de alta el agua, junto con un presupuesto por importe de 1.270,99 €. Posteriormente, acudió a mi domicilio un inspector que dio su visto bueno a la instalación del suministro, pasando al cargo un importe de: 445,16 €, que contemplaba todas las gestiones a ejecutar, según él. Al recibir a los técnicos para acometer las gestiones, nos indican que la preinstalación por [REDACTED] está mal hecha y no es posible realizarla. Acuden, de nuevo, para resolver el problema y nos trasladan que existe otro inconveniente (en ninguno de los dos casos, advertidos por el inspector), debiendo pedir un permiso de cala al Ayuntamiento de Paracuellos, para poder resolver ese segundo problema.

Resumiendo mucho: a finales de agosto (después de 3 meses) nos dan de alta el servicio, pasando un cargo -sin aviso, ni presupuesto, ni factura previa y sin recabar nuestro consentimiento- por importe de 1.119,62 €, cuando el técnico nos refirió una cantidad muy inferior. Cuantas obras se realizaron, fuera del presupuesto trasladado por el ingeniero, son a causa de la mala preinstalación de [REDACTED], siendo ajenos a ello, pero debiendo asumir los costes de su mala gestión.

Cuanto se deja manifestado se grabó por la empresa, pese a no haber facilitado las grabaciones, después de haber sido solicitadas, para su aportación.

Pretensiones: Que sean aportadas las grabaciones de las conversaciones mantenidas con [REDACTED], en las que se expresa todo lo expuesto con anterioridad. Que me sean reintegradas las cantidades que excedieron del presupuesto inicial de 445,16 € (esto es: 674,46 €), emitido tras

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

la visita del Inspector, por mala praxis, falta de diligencia y ausencia de información veraz, por parte del Inspector, agentes y operarios que acudieron a mi vivienda, por unas pre-instalaciones mal ejecutadas, desde su inicio, por [REDACTED] (responsable de las mismas) y que generaron que estuviera un mes (desde la fecha de la mudanza hasta el final de ejecución de la obra y puesta en marcha del servicio) sin agua, en mi domicilio; siendo éste un recurso necesario y esencial para el desarrollo de la vida de cualquier familia.

Cuantía reclamada: 674,46 €.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que manifiesta:

ALEGACIONES

En relación con la finca mencionada anteriormente, en nuestra base de datos comprobamos que existe el contrato número 383561945 a nombre de [REDACTED]

En fecha 17/06/2022, D. [REDACTED] realizó la contratación del suministro mediante llamada telefónica.

El 27/06/2022, se llevó a cabo la inspección previa a la contratación indicando la necesidad de prolongar el tubo y marcando como obras necesarias la instalación del contador y las llaves.

En fecha 29/06/2022, se emitió la factura de derechos de contratación número [REDACTED] (ANEXO I), facturando la cuota de red, instalación del contador y las llaves y el anticipo de consumo.

El 04/07/2022, con motivo de la instalación del contador, el Área de Contadores acudió a la finca, no pudiendo llevar a cabo la orden de trabajo, debido a que el segundo tramo era corto y no entraba en el armario.

En fecha 11/07/2022, D. [REDACTED] presentó la reclamación con Ref.: [REDACTED] por demora en la ejecución de las obras para dotar de suministro a la finca mencionada. Con motivo de dicha reclamación, se solicitaron varios informes al Área de Acometidas, con objeto de agilizar la ejecución de los trabajos.

El 12/07/2022, se determinó que, según la inspección previa a contratación, se debía prolongar la instalación 20 centímetros mediante un manguito electrosoldado.

No obstante, el día 15/07/2022, el trabajo mencionado no se llevó a cabo y se generó la adecuación de la acometida con objeto de renovar el segundo tramo para que llegase hasta el armario.

En fecha 19/07/2022, se codificó incidencia en la adecuación de la acometida, debido a que era necesario solicitar la Licencia Municipal de Obra en Vía Pública.

Los días 20/07/2023, 03/08/2023 y 18/08/2023 se enviaron contestaciones provisionales a la reclamación con Ref.: [REDACTED] de D. [REDACTED] (ANEXOS II, III Y IV). Concretamente, en la comunicación de fecha 20/07/2023 se informó a D. [REDACTED] que las obras inicialmente presupuestadas habían variado, siendo necesario ejecutar un segundo tramo para dotar de suministro a la finca, previa solicitud de la Licencia Municipal de Obra en Vía Pública.

El 18/08/2022, se solicitó la Licencia Municipal de Obra en Vía Pública, recibándose su concesión el día 29/08/2022.



Comunidad de Madrid

En fecha 30/08/2022, se llevó a cabo la adecuación de acometida, ejecutándose un segundo tramo de acometida.

El 02/09/2022, se rectificó la factura de derechos de contratación inicial número [REDACTED] (ANEXO V), emitiéndose la factura número [REDACTED] (ANEXO VI), la cual incluía las obras que fueron finalmente necesarias para dotar de suministro a la finca.

El día 05/09/2023 se remitió contestación definitiva a la reclamación con Ref.: 4227710 de D Fernando (ANEXO VII).

En fecha 15/09/2022, D. [REDACTED] presentó la reclamación con [REDACTED] por disconformidad con la factura de derechos de contratación de fecha 02/09/2022. El 04/10/2022, se remitió contestación a la reclamación (ANEXO VIII).

El día 17/10/2022, D. [REDACTED] presentó la reclamación con [REDACTED] nuevamente por disconformidad con la factura de derechos de contratación mencionada y solicitando las grabaciones de las llamadas telefónicas realizadas. El 13/12/2022 se remitió contestación a la reclamación (ANEXO IX).

En definitiva, esta Empresa Pública se ratifica en el importe de la factura relativa a la contratación del suministro (por importe de 1.119,62 euros). Como se ha expuesto anteriormente, el incremento con respecto al importe inicialmente presupuestado (445,16 €) responde a que, en la inspección previa realizada se pensaba que el tubo se podría prolongar mediante manguito, lo que no fue técnicamente posible, siendo necesario ejecutar un segundo tramo de acometida.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que habida cuenta el reconocimiento por la mercantil mencionada, de cuantos hechos se expusieron en mi solicitud, especialmente, considerando que la factura inicial, tras la visita del inspector, minutaba unos servicios concretos, que, posteriormente, fueron modificados, en mi perjuicio, al haber sido errónea su intervención (tal y como se afirma de contrario). Asimismo, ponemos de relieve que [REDACTED] no ha aportado -tal y como requerimos- las conversaciones telefónicas, de especial trascendencia, al trasladárseme la idea de que, debido a la tardanza en la instalación de un servicio esencial, los costes de la instalación correrían a su cargo.

Solicita el requerimiento a la parte contraria de la aportación de cuantas grabaciones se realizaron, de las conversaciones mantenidas, por resultar de esencial importancia, a los efectos probatorios, en este procedimiento.

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 manifestando:

- Que a día de la fecha, no ha sido posible alcanzar un acuerdo con el [REDACTED] por los hechos y con las peticiones expuestas en su día, en la solicitud de inicio del presente procedimiento arbitral.

- Que en materia de prueba, esta parte solicitó se requiriera a la empresa [REDACTED] al objeto de que aportara las grabaciones de las conversaciones mantenidas con sus agentes en las que, explícitamente, se me informó que no habría gasto por mi parte alguno y que el problema se resolvería en poco tiempo. La falta de aportación de tales grabaciones - que a mi entender, resultan esenciales- provoca indefensión a esta parte, lo cual se deja manifestado, a los efectos



Comunidad de Madrid

oportunos.

- Que con relación a la factura final (aportada por esta parte), además de incluirse partidas -para nosotros desconocidas- sobre obras a ejecutar, con respecto a una situación pre-existente en nuestra vivienda, de la que éramos completamente ajenos (tubo preinstalado por [REDACTED] defectuoso (por ser escaso) y llave sellada con cemento, para la seguridad de la propia entidad gestora), se nos pasó al cobro una cantidad, sin que tan siquiera se nos remitiera la oportuna factura (la misma, que tuvimos que reclamar varias veces al [REDACTED]).

- Que nos reiteramos en la solicitud de que me sean reintegradas las cantidades que excedieron del presupuesto inicial de 445,16 €, emitido tras la visita del Inspector, por mala praxis, falta de diligencia y ausencia de información veraz, por parte del Inspector, agentes y operarios que acudieron a mi vivienda, así por los empleados que atendieron la llamadas telefónicas; por unas pre-instalaciones mal ejecutadas, desde su inicio, por [REDACTED] (responsable de las mismas) y que generaron que estuviera un mes (desde la fecha de la mudanza hasta el final de ejecución de la obra y puesta en marcha del servicio) sin agua, en mi domicilio; siendo éste un recurso necesario y esencial para el desarrollo de la vida de cualquier familia.

La **empresa reclamada** no aporta nuevas alegaciones.

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 de la parte reclamante al considerar que fue debidamente informado del presupuesto inicial de fecha 17 de junio de 2022 por importe de 1.270,99 €, que si bien posteriormente en la inspección se decidieron unos determinados trabajos de los presupuestados emitiendo la empresa el 29 de junio de 2022 una factura por importe de 445,16 €, finalmente fue necesario acometer todas las partidas inicialmente presupuestadas ejecutándose la obra de acometida y reposición del pavimento, cuyo importe facturado el 2 de septiembre de 2022 no supera el presupuestado el 17 de junio de 2022, y habiendo informado debidamente la empresa al reclamante mediante correo electrónico de fecha 20 de julio de 2022 de la necesidad de realizar un segundo tramo de acometida ejecutándose la acometida completa inicialmente presupuestada, al no ser posible prolongar mediante un manguito el tubo que conectaba con la instalación.

Por lo expuesto, se considera que el coste final de los trabajos ejecutados y material empleado facturados el 2 de septiembre de 2022 por importe de 1.119,62 € (que incluye los conceptos e importes de la factura de 29 de junio de 2022) es correcto.

Indicar finalmente que de acuerdo con los artículos 17 y 29 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el ejercicio y distribución de las aguas del [REDACTED], que el coste económico por las obras de acometida para prestar el suministro de agua no le corresponde al [REDACTED].

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.

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.



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 días 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 Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 16 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]