



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13073.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 10 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que en octubre de 2022 se hizo una revisión periódica en su suministro de gas (cubierto por el servicio de mantenimiento) y que según el informe positivo de dicha revisión todo estaba en orden.

Posteriormente, empezó a tener unos consumos elevadísimos de gas (500,83 € la factura emitida el 15 de diciembre de 2022 y 727,72 € la emitida el 25 de enero de 2023), por lo que llamó para que miraran a ver qué podía estar sucediendo. En enero 23 vinieron a revisarlo y el día 12 de enero detectaron una fuga de gas (adjunta informe), tras el cual se hizo la reparación (adjunta factura e informe de dicha reparación) donde se comprueba que efectivamente había una fuga. Ahora le están reclamando unas facturas que en atención al cliente le dijeron que si había una reclamación abierta que no las pagara. Eso hizo y aunque se demuestra que había una fuga y que [REDACTED] no la detectó con su técnico haciendo la revisión, aun así, el reclamante refiere que le piden que pague dichas facturas.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: " Solicito rectificación de estas facturas con un recalcu tomando en cuenta por ejemplo los consumos de los mismos meses del año anterior, o alguna otra solución que estime la compañía que no sea pagar estas facturas con esos consumos tan elevados".

En su escrito de 25 de enero de 2024 refiere:" Que Iberdrola ha contestado que se me atendió cuando lo indiqué (faltaría más), y que las visitas de mantenimiento fueron las correctas. Me quedo sorprendido cuando habiendo demostrado yo con unos informes que se hizo una revisión y que el informe era positivo y estaba todo correcto, y que después haya una fuga de gas y se permitan el lujo de decir que las visitas de mantenimiento fueron correctas. No puedo más que seguir insistiendo en que yo estoy demostrando que se hizo una revisión donde supuestamente estaba todo bien, y justo en ese mes mi factura (en consumo de kW) se incrementa una barbaridad respecto a cualquier otro mes, y se demuestra en una revisión posterior que hay una



Comunidad de Madrid

fuga de gas. Solicita Solicito rectificación de las facturas (500,83 € la factura emitida el 15 de diciembre de 2022 y 727,72 € la emitida el 25 de enero de 2023)".

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 11 de enero de 2024 refiere: "En contestación a su escrito con fecha 02/10/2023 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en C/ [REDACTED] - MADRID, les informamos de lo siguiente. Con fechas 14/03/2023, 13/06/2023, 10/08/2023, 06/10/2023 y 11/10/2023 procedimos a dar contestación a las reclamaciones presentadas por D. [REDACTED] en relación a la incidencia acontecida y el consumo facturado. Adjuntas les remitimos copias de los escritos enviados al titular como contestación a las reclamaciones presentadas, para que consten a los efectos oportunos. (Anexo) Así mismo, les informamos que, con respecto a la incidencia ocurrida en el suministro de gas, hemos recabado información de los Servicios Técnicos de [REDACTED]. En este sentido, nos han indicado que las visitas de mantenimiento efectuadas fueron todas correctas y cuando D. [REDACTED] notificó la incidencia, la atendieron cuando el titular lo indicó. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por D. [REDACTED], dado que la actuación de los Servicios Técnicos de Mantenimiento de Gas de [REDACTED], ha sido la correcta. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral".

En su escrito de 11 de junio de 2024 se refiere: "En contestación a su escrito con fecha 21/06/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos notifican señalamiento de Audiencia el día 10 de septiembre de 2024, en relación a la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en C/ [REDACTED] - MADRID, les informamos de lo siguiente. Hemos procedido al registro de la reclamación y la estamos analizando con los Servicios Técnicos, esperando poder responder en el menor tiempo posible. Por ello, el 11/07/2024 nos hemos puesto en contacto con los mismos y les hemos trasladado las alegaciones de D. [REDACTED]. Una vez tengamos respuesta de los mismos, contactaremos con Uds. lo antes posible y les daremos información detallada. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje".

En su escrito de 01 de agosto de 2024 refiere: "En contestación a su escrito con fecha 25/06/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos notifican señalamiento de Audiencia el día 10 de septiembre de 2024, en relación a la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en C/ [REDACTED], les informamos de lo siguiente. Con respecto a la incidencia ocurrida en el suministro de gas ubicado en C/ [REDACTED] MADRID, que afectó a su caldera, hemos recabado información de los Servicios Técnicos de [REDACTED] en la que nos indican que la revisión de mantenimiento la realizaron el día 10/10/2022, no detectando ninguna anomalía, tal y como se puede comprobar en el informe de dicha revisión que adjuntamos. Tras esto, recibieron una solicitud de avería en enero del 2023. En dicha actuación, realizaron el cambio de IRI, dejando la instalación en servicio. La siguiente revisión la realizaron el día 28/04/2023, no detectando ninguna incidencia. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por D. [REDACTED], dado que la actuación de los Servicios Técnicos de Mantenimiento de Gas de [REDACTED], ha sido la correcta. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED] para la Mediación de Arbitraje".

En su escrito de 28 de agosto de 2024 refiere: En contestación a su escrito con fecha 21/08/2024



Comunidad de Madrid

de referencia arriba indicada, por el que nos solicitan documentación en relación a la Audiencia el día 10 de septiembre de 2024, correspondiente a la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en C/ [REDACTED] MADRID, les informamos de lo siguiente. En base a su requerimiento de documentación, les remitimos adjunto duplicado de las facturas que comprenden los periodos de septiembre a noviembre de 2021 y de noviembre a diciembre de 2021. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no queda acreditado la relación de causalidad entre la revisión del mes de octubre de 2022 y la fuga apreciada en enero de 2023, pudiéndose haber producido con posterioridad al referido mes de octubre.

Tras lo cual y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y no apreciando responsabilidad en la actuación de la empresa, SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante.

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.

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 10 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]