



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09373.3/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 22 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid. Este Órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **solicitud de arbitraje de 30/09/2025**:

"El día 19/04/2025 sobre las 13.30 deja de funcionar la caldera, hago las comprobaciones oportunas apago, reinicio, etc y la caldera sigue sin funcionar. Al tener contratado con mi empresa de gas ([REDACTED]) un servicio de mantenimiento decido llamarles para que se pase un técnico y revise que es lo que esta pasando. Abro el parte de averías el día 19/04/2025 y el día 21/04/2025 a las 17 horas (50 horas después de abrir el parte de averías) y el técnico ([REDACTED]) N.º DE INSTALADOR 09455217D de la empresa Mesos gestión y servicios con cif b85339414) me dice tan lleno de razón, que no tengo gas en la instalación y que por eso mi caldera no funciona. No hace ningún tipo de comprobación (es más, no abre ni la tapa de la caldera) una visita que apenas duró 10 min, no tengo otro aparato de gas en mi domicilio para poder comprobarlo, y me remite a la empresa suministradora del gas ([REDACTED]) para subsanar el problema (adjunto comprobantes). Bueno contacto mi suministradora Madrileña (día 21/04/2025 a las 17.40 horas) y desde atención al cliente, me indican que aparentemente esta todo correcto, y me indican que si viene un técnico y la avería es suya, proceden a solucionarla de forma totalmente gratuita y si por el contrario es mía, se me cobraría 185,88 € + IVA y la reparación sería por mi cuenta. No obstante tengo que aceptar, y debido a la información que se supone que me dió un profesional. Pasadas dos horas viene el técnico de la suministradora ([REDACTED]), hace todas las comprobaciones que tiene que hacer, mi marido y yo presentes en ella (entre otras comprobaciones, baja al cuarto de contadores con un aparato para medir la presión etc, y comprueba que tanto abajo en los contadores, como arriba en mi casa hay presión suficiente (entre 22,5 y 24) para que mi caldera esté en funcionamiento (adjunto parte de intervención). Es decir, me van a facturar este importe por la incompetencia de este señor. Vuelvo a llamar el día 21/04/2025 sobre las 19,30 horas para dejar constancia de mi reclamación (que sigo sin caldera y encima me van a cobrar este importe), y para que vuelvan a mandar a otro técnico para que me de una solución a mi problema). El día 22/04/2025 sobre las 11 h me llama el Sr. ([REDACTED]) (de la empresa [REDACTED]) y me indica que va a pasar un técnico en 15 o 20 minutos, efectivamente así es, el técnico ([REDACTED]) N.º de Instalador ([REDACTED]) comprueba que efectivamente en mi domicilio tengo gas y que posiblemente (no es seguro) el fallo sea de la válvula de la caldera (adjunto justificante de intervención) no obstante me indica que si por cualquier motivo, no fuera ese el motivo de la avería, y siguiera sin funcionar la caldera, seguiría con las comprobaciones oportunas. Por fin, y después de días y días sin caldera ya el día 29/04 cambian la válvula y hasta el día de hoy todo esta correcto (adjunto justificante y factura de cambio)". **Solicitud:** "Reclamo el importe cobrado en la factura de agosto 2025 de 185.88 € + IVA + 224.91 € por la intervención de la empresa suministradora, por una mala actuación del técnico de esta empresa. Tengo abierta la reclamación de hace meses y por mas que llamo no se solucion el tema". **Cuántía reclamada: 224,91 €.**

La empresa reclamada presenta escrito de 29/10/2025 del que se extrae que:

ARBCRU22

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

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

Comunidad de Madrid

“Puestos en contacto con los Servicios Técnicos nos han indicado que, tras recibir la solicitud de avería, inicialmente acudió el técnico el día 21/04/2025, y comprobó que en la caldera no tenía gas. Tras esto, bajo con la clienta al armario centralizado de contadores, pero al no tener la llave de acceso, le remitió a que contactase con su empresa distribuidora, con lo que nuestras acciones han sido correctas, porque se realizaron las comprobaciones que teníamos acceso. En base a lo anteriormente expuesto, les comunicamos que la actuación de los Servicios Técnicos de Mantenimiento de Gas ha sido la correcta dado que realizaron las comprobaciones a las que tenían acceso. No obstante, en aras de la satisfacción y del buen servicio que en Iberdrola queremos ofrecer a nuestros clientes, se ha procedido a emitir una factura a favor de Dña. [REDACTED] de importe 224,91 €, realizando el abono correspondiente en su cuenta habitual de pago”.

La empresa reclamada aporta factura a favor de la reclamante por importe de -224,91 €, concepto abono servicio pack tranquilidad, importe factura distribuidora.

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 no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral resuelve elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes en los términos, consistente en que la empresa reclamada ha aceptado la devolución del importe reclamado por la reclamante y ha emitido factura a favor de la misma por importe de **224,91 €** que se abonará en la cuenta de pago de la reclamante, no constando objeción alguna por parte de ésta. En el caso de no haberse procedido todavía al abono, se realizará en el plazo de cumplimiento de este laudo.

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.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.

ARBCRU22

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

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