



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13096.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 07 de marzo de 2025 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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 tener contratado con [REDACTED] un servicio de mantenimiento y reparación de calderas llamado Pack Tranquilidad Gas. En el mes de julio tuvo una importante reducción del caudal de agua caliente en los grifos de su casa. Desde el seguro le dijeron que el problema estaba en la caldera, así que aviso a [REDACTED] para que le ayudaran con la reparación. Vinieron 3 técnicos diferentes y ninguno encontró la avería. El reclamante refiere que tuvo que contratar por su cuenta al servicio técnico de la caldera, [REDACTED], para que vinieran ellos y lo arreglaran. Efectivamente el problema era que el filtro de admisión de agua caliente de la caldera estaba obstruido, había que limpiarlo y volvió a salir agua caliente con el caudal habitual. El reclamante refiere que esta reparación debían haberla realizado los técnicos que envía [REDACTED], y al no hacerlo, se incurrió en un gasto de 142,90 € pagado a [REDACTED].

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 se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que [REDACTED] suma el coste de los 142,90 € que pagué por reparar una avería que debería estar cubierta por el servicio que pago mensualmente. Además, entiendo, se me debería realizar una indemnización adicional por el tiempo y las molestias que me ha ocasionado estar sin agua caliente en mi vivienda desde que vino el primer técnico de [REDACTED] hasta que se solucionó la avería (pasaron 4 semanas)".

En su escrito de 18 de noviembre de 2024 refiere:" Me ofrecieron cambiar el intercambiador de placas, pero me avisaron que muy posiblemente ahí no estuviera el problema (él mismo lo desmontó y lo limpió). Me aconsejaron buscar un fontanero, cosa que hice. tampoco el fontanero (tanto uno que me envió mi aseguradora de hogar como un profesional independiente) dieron con el problema.



Comunidad de Madrid

Así que decidí gestionarlo por mi cuenta llamando al servicio técnico oficial de mi caldera, [REDACTED]. Ellos rápidamente vieron que se había acumulado cal y arena en el filtro de la caldera (ver las fotos). Es la entrada de agua (desde el termo de las placas de ACS) a la caldera, forma parte de la misma caldera ¡Ahora mismo, si me volviera a pasar, yo mismo lo podría solucionar, hay que quitar una sola tuerca ¡

El propio supervisor de los 3 técnicos que mandaron a mi casa, Isaac (estuvo en mi casa el 20/08 a las 13h) me confirmó que efectivamente sus compañeros deberían haberlo solucionado.

Solicita Que me sea devuelta el dinero que me gasté, pagado al servicio técnico de mi caldera, por una reparación que debería haber hecho alguno de los 3 profesionales que mi servicio de reparación de calderas me envió. El propio supervisor de los 3 técnicos que mandaron a mi casa, Isaac (estuvo en mi casa el 20/08 a las 13h) me confirmó que efectivamente sus compañeros deberían haberlo solucionado”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de fecha 8 de noviembre 2024 refiere:” En contestación a su escrito con fecha 17/10/2024 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] 28770-COLMENAR VIEJO - MADRID, les informamos de lo siguiente. Con respecto a la incidencia ocurrida en el suministro de gas ubicado en C/ [REDACTED] -COLMENAR VIEJO - MADRID, que afectó a su caldera, hemos recabado información de los Servicios Técnicos de [REDACTED] en la que nos indican que el día 22/08/2024 acudió el técnico y revisó la instalación, observando un fallo en el intercambiador de placas y comprobando que faltaba presión en ACS por las tuberías. Por ello, le comunicó a D. [REDACTED] que tenía que contactar con un fontanero para revisar las tuberías y le entregó un presupuesto aproximado para la sustitución del intercambiador de placas. No obstante, D. [REDACTED] no aceptó el presupuesto, e indicó que primero llamaría al fontanero para solventar el problema en las tuberías, para así después llamar en caso de que decidiese aceptar el presupuesto de reparación. Por tanto, el técnico tras comprobar el problema en las tuberías, y antes de pagar cualquier pieza o reparación, le indicó a D. [REDACTED] que primero revisara con un fontanero el mismo para asegurar el diagnóstico informado, sin embargo D. [REDACTED] optó por reparar por su cuenta. Adjuntamos como Anexo 1 copia del informe y presupuesto entregado por los Servicios Técnicos. En base a lo anteriormente expuesto, la actuación de los Servicios Técnicos de Mantenimiento de Gas de [REDACTED] ha sido la correcta y D. [REDACTED] decidió realizar la reparación por su cuenta, por lo que no procede atender la reclamación presentada por el reclamante. 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 10 de febrero de 2025 refiere: En contestación a sus escritos con fechas 21/01/2025 y 27/01/2025 de referencia arriba indicada, por el que nos notifican señalamiento de Audiencia el día 07 de marzo de 2025 a las 09:00 horas, en relación a la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro de gas ubicado en C/ [REDACTED] -COLMENAR VIEJO - MADRID, les informamos de lo siguiente. Con respecto a la incidencia ocurrida en el suministro de gas ubicado en C/ [REDACTED] -COLMENAR VIEJO - MADRID, que afectó a su caldera, se ha recabado información de los Servicios Técnicos de [REDACTED], inicialmente, en la que nos indican que en la actuación de fecha 29/11/2023, el técnico dejó subsanada la incidencia sin necesidad de cambiar ninguna pieza. Posteriormente, en 2024 D. [REDACTED] abrió una nueva solicitud de avería, y le aconsejaron revisar primero con un fontanero la instalación y después reparar para no generar problemas a posteriori, tal y como quedó reflejado. No obstante, D. [REDACTED] reparó directamente por su cuenta, por lo



Comunidad de Madrid

que no es posible garantizar dicha reparación. Así mismo, nos indican que, el último técnico que acudió no reconoció que hubiera confusión en el diagnóstico, sino que le informó que era un problema ajeno a la caldera, el cual debía revisar en primera instancia con el gremio de fontanería y que podría haber un posible fallo en el intercambiador de placas, así como la imposibilidad de comprobar la combustión por la placa solar. Por tanto, se reiteran en que le derivaron primero al gremio de fontanería antes de reparar, para verificar primero una correcta reparación ya que los técnicos no realizan trabajos de dicho gremio si hay problema de tuberías. 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”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: Posteriormente, en 2024 D. [REDACTED] abrió una nueva solicitud de avería, y le aconsejaron revisar primero con un fontanero la instalación y después reparar para no generar problemas a posteriori, tal y como quedó reflejado. No obstante, D. [REDACTED] reparó directamente por su cuenta, por lo que no es posible garantizar dicha reparación.

2º El reclamante refiere: Me ofrecieron cambiar el intercambiador de placas, pero me avisaron que muy posiblemente ahí no estuviera el problema (él mismo lo desmontó y lo limpió). Me aconsejaron buscar un fontanero, cosa que hice. tampoco el fontanero (tanto uno que me envió mi aseguradora de hogar como un profesional independiente) dieron con el problema.

En resumen, en la alegación de Curenergía mezclan datos (una reparación de noviembre correctamente solventada y que yo no he reclamado ni mencionado jamás, y que no tenía nada que ver con esta avería), hablan de que el último técnico que vino por mi casa me recomendó que llamara a fontaneros (ya habían pasado 3iii, y estaba solventada la avería, es decir, ya no hacían falta fontaneros). Además, este último técnico venía a reparar un error que salía en la pantalla de mi caldera porque la incidencia ya había sido solventada, es decir, venía algo ya solucionado. En dicha alegación de 10/02/2025 hay, desde mi punto de vista, un jaleo de datos y de afirmaciones que denotan claramente que no están al día, ni lo quieren estar, de lo sucedido (como pasó con la primera reclamación que yo puse en [REDACTED] que tras exponer toda su respuesta fue: "los técnicos nos confirman que ya está reparado").

3º Es decir la mercantil refiere que no aviso a un fontanero y el reclamante que sí que varios, uno del seguro y otro de la mercantil.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, quedando acreditado un mal servicio de atención al reclamante ante la avería existente, y que solo se soluciona con el SAT Oficial.

Por ello, SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil debe proceder al abono de 142,90 € al reclamante, que pagó por reparar una avería que debería haber solucionado la mercantil.

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 07 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]