



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15722.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 23 de mayo 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], en representación de la Asociación FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, 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 contratar con [REDACTED] la solución [REDACTED] aerotermia núm. contrato 2014616924 con fecha 14/02/2024. El inicio de la instalación fue 18/03/2024. En los trabajos de instalación le han roto dos tuberías de agua y una de electricidad propias de su vivienda y han tardado 1 mes en arreglarlas y 1 mes he tenido cortado el agua de la vivienda durante ese tiempo. Se volvió a romper una de esas tuberías y se inundó el sótano con fecha 03/06/2024. El reclamante refiere llamar y mandar correos electrónicos urgentes y no le atendieron en [REDACTED] Le han abierto varios expedientes de reclamación: núm. 871609600, abierto el 10 de junio de 2024 y el expediente núm. 752639600, abierto el 24 de julio de 2024, ambos cerrados, este último se cierra el 08/11/2024 sin notificarle el cierre y sin ninguna resolución.

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: "Reclamo una indemnización por el mes y 1 día que he estado sin habitar mi vivienda. Pido 100 euros por día".

En su escrito de 26 de febrero 2025 refiere: "En contestación a su escrito de traslado y requerimiento de fecha 17/02/2025 de Registro de Entrada de referencia arriba indicada, donde me piden que comunique por escrito si considero resuelta la controversia planteada. La reclamación es por los PERJUICIOS ECONÓMICOS que me han producido por la realización de los trabajos de instalación de la aerotermia obligándome a salir de la vivienda por no tener agua corriente. -También es porque NO me han atendido con la urgencia debida cuando hubo una fuga de agua importante y me inundó la vivienda. -En el correo electrónico de alta de reclamación nº 871609600 a [REDACTED] les manifesté que: "Creo que estoy en mi derecho de reclamarles un resarcimiento económico por el mes que tardaron en arreglar las tuberías la primera vez (no he podido habitar mi vivienda) y por este otro día que han tardado en venir los

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

instaladores y volver a arreglar la fuga después de la inundación". Vuelvo a reiterar a la Entidad contra la que reclamo, [REDACTED], que deben de leer las reclamaciones que se les hacen ya que me han abierto varios expedientes de reclamación y los cierran sin contestarme ninguna resolución después de varios meses, les reclamo un resarcimiento económico por no poder habitar mi vivienda durante un periodo de tiempo. No puedo mandar las facturas de arreglo de la fuga ya que ellos me han arreglado dicha fuga de agua varias veces hasta que han conseguido hacerlo bien, tardando 3 meses, yo les reclamo un resarcimiento económico como digo al no poder habitar mi vivienda durante un mes y un día. Por lo anteriormente expuesto, solicito que tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos".

En su escrito de 14 abril de 2025 refiere: "He intentado llegar a un acuerdo para poner fin al conflicto pero el demandado sigue insistiendo en que le aporte la factura de reparación de la fuga de agua, pero yo sigo insistiendo en que la demandada me reparó la fuga, aunque tardó y por eso me provocó la inhabilitación e inundación de la vivienda y por todo esto les he reclamado un resarcimiento económico por el mes que tardaron en el arreglar las tuberías la primera vez y por otro día que han tardado en volver a venir los instaladores de la demandada y reparar la fuga que me provocó una inundación. Me han abierto varios expedientes de reclamación: núm. 871609600, abierto el 10 de junio de 2024 y el expediente núm. 752639600, abierto el 24 de julio de 2024, ambos cerrados, este último se cierra el 08/11/2024 sin notificarme el cierre y sin ninguna resolución, a pesar que reiteran que "Las reclamaciones tienen un plazo de resolución de hasta 30 días laborables". Mi alegación es que pido una compensación económica, y no el importe del arreglo de la fuga, por el perjuicio producido por el abandono del que he sido objeto, no se han preocupado de arreglar con celeridad las fugas de agua y ni con urgencia la inundación que sufrí y esto provocó que me obligara a salir de mi casa por no tener agua corriente al tener cortadas las llaves de entrada de agua durante un periodo de 31 días".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 19 de marzo de 2025 fechas refiere: "En contestación a su escrito con fecha 08/01/2025 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro ubicado en [REDACTED] MADRID, y como continuación de nuestro escrito del 17/02/2025, les informamos de lo siguiente. Transcurrido el plazo correspondiente sin haber recibido la factura de reparación de la fuga de agua requerida en el escrito previo, se dan por finalizadas las actuaciones hasta que se reciba dicha documentación, procediendo a realizar las gestiones oportunas en dicho momento. [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo para todas las actividades relacionadas con la comercialización de energía que desarrolla bajo su número de identificación fiscal, nombre comercial o marca. Si D. [REDACTED] estuviera en desacuerdo con la resolución que le ofrecemos y el asunto reclamado se incluye entre las actividades desarrolladas por la empresa, podrá dirigirse a la Junta Arbitral de su comunidad autónoma para tramitar su reclamación por esta vía. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos que tengan por presentada la información requerida para que sirva a los efectos oportunos.

En su escrito de 19 de mayo de 2025 refiere: "En contestación a sus escritos con fechas 16/03/2025 y 23/04/2025 de referencia arriba indicada, por los que nos notifican señalamiento de Audiencia el día 23 de mayo de 2025, en relación a la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro ubicado en C/ [REDACTED] ESCORIAL - MADRID, les informamos de lo siguiente. El 17/02/2025 se dio contestación a la reclamación previa del presente expediente 21-ARBC-15722-5-2024. Se adjunta copia de dicho escrito como Anexo 1, para que sirva a los efectos oportunos. Tras analizar nuevamente la reclamación de D. [REDACTED] les confirmamos que sin la factura de reparación de la fuga de agua no podemos indemnizar al cliente, dándose por finalizadas las actuaciones hasta que se reciba dicha documentación, procediendo a realizar las gestiones



Comunidad de Madrid

oportunas en dicho momento. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED] para la gestión del presente Arbitraje. Las presentes alegaciones serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral”.

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

1º El reclamante refiere:” Mi alegación es que pido una compensación económica, y no el importe del arreglo de la fuga, por el perjuicio producido por el abandono del que he sido objeto, no se han preocupado de arreglar con celeridad las fugas de agua y ni con urgencia la inundación que sufrí y esto provocó que me obligara a salir de mi casa por no tener agua corriente al tener cortadas las llaves de entrada de agua durante un periodo de 31 días”.

2º El reclamante aporta documentos del consumo antes de dejar la vivienda y después, al igual que del inmueble en el que tuvo que vivir el tiempo que estuvo sin agua en su domicilio.

3º El reclamante solicita desde el 19 de marzo al 18 de abril que es cuando lo arreglan más un día porque se volvió a romper y le inundó la vivienda el 03/06/2024.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y queda acreditado que durante el periodo comprendido entre el 19 de marzo de 2024 y el 18 de abril de 2024, el reclamante se vio obligado a abandonar su vivienda habitual debido a una avería en la tubería de agua. Este hecho queda acreditado mediante las lecturas de los contadores de agua y luz, que muestran la ausencia de consumo en su domicilio habitual y un aumento en el domicilio temporal al que se trasladó.

Por ello, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y se proceda a valorar el 10 € día por un total de 30 días en reconocimiento de las molestias y los gastos adicionales incurridos por el reclamante durante este periodo, se ha decidido otorgar una compensación de 10 € por día. Dicho importe asciende a 300 €, que la mercantil debe abonar al reclamante en el número de cuenta facilitado por el reclamante para dicho asunto.

Se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante sobre la solicitud del día 03/06/2024 con respecto a la rotura, entendiendo este Colegio Arbitral, que no le corresponde al haber respondido la mercantil en un tiempo que se puede entender como razonable.

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.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 23 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: