



**LAUDO ARBITRAL**

( SUMINISTRO ENERGÍA)

N/R.: 03558/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 03 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D.XXX, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.  
D.XXX, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: con fecha 31.03.2015 observaron un mal funcionamiento del calentador, tras estar varios miembros de la familia con dolores de cabeza por respirar monóxido de carbono. Tiene contratado un servicio de mantenimiento de la instalación de gas, que recoge la limpieza y revisión del calentador, para evitar situaciones de peligro. El mismo 31 de marzo se procede a dar aviso de la avería a XXX. El 1 de abril, un técnico revisó la instalación, observando, al abrir el calentador, una gran cantidad de hollín, indicando que por ello no se puede limpiar, pues ha obstruido completamente la salida de gases, por lo que tendría que cambiar el calentador. Se le indica al técnico que cómo puede estar el calentador con ese grado de suciedad, cuando tiene contrato de mantenimiento y se debería limpiar periódicamente, a lo que responde que “hay compañeros que no son profesionales”. Posteriormente precinta el calentador para que no se utilice. En el parte se indica esa circunstancia, así como su disconformidad con el mantenimiento que se ha realizado durante estos años. El 7 de abril contrató el cambio de calentador con un instalador autorizado, quien le corroboró que el calentador estaba en ese estado por un mal mantenimiento del aparato, diciéndole que “este calentador no lo han limpiado a fondo en la vida”, lo que le hizo sentirse estafado. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada que, a través de su representante, presenta escrito de fecha 3 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que con fecha 05.06.2015 recibieron la reclamación respecto a la incidencia que afectó a la instalación de gas del reclamante, indicando que tras informarse de las

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

revisiones realizadas y revisar las actas de las mismas, no se había identificado ninguna irregularidad, ya que los Servicio Técnicos de mantenimiento de Gas de XXX habían actuado correctamente. El 12.07.2012 se realizó una revisión que dio resultado de combustión higiénica, no detectándose anomalías, igual que la revisión del 27.06.2013. El resultado de la revisión de 12.06.2014 fue positivo. El 16.06.2014 se creó una solicitud de visita incorrecta, se limpió el inyector y quedó en servicio. El 01.04.2015 se recibió una solicitud de avería, el técnico acudió y observó que el intercambiador estaba muy deteriorado, se facilitó presupuesto, que se cerró al no ser aceptado. A pesar del cambio experimentado por el RD 238/2013, de 5 de abril, sobre periodicidad de las actuaciones de mantenimiento sobre los aparatos de gas, que pasó a ser cada dos años, XXX sigue programando una visita anual a sus clientes con una diferencia: se alteran anualmente una visita completa según las actuaciones incluidas en el RITE y una más corta para garantizar el correcto funcionamiento y seguridad de la instalación. Todas las visitas de revisión realizadas, a excepción de la última, fueron completas. Respecto al desmontaje de la carcasa del calentador planteado planteado en la reclamación, cabe resaltar que en las visitas cortas dicha técnica sólo se realiza en aquellos casos en los que en los análisis de combustión realizada se detecta algún problema en el equipo. En este caso, al resultar los análisis de combustión del calentador correctos, en las revisiones previas a la avería, no se procedió al desmontaje de la carcasa del calentador. El reclamante presenta escrito de fecha 11 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que una vez recibida la contestación, no se está de acuerdo y por tanto, se debe continuar con la tramitación de la reclamación. Ya que una vez realizada la consulta con profesionales, consideran que el mantenimiento básico de un calentador de gas atmosférico pasa por limpiar el intercambiador del calentador, cosa que no se ha realizado nunca, como podrá demostrar, porque guarda el antiguo calentador, este hecho se lo reconoció el propio técnico de la empresa XXX que fue tras la avería y que también indicó el técnico que sustituyó el aparato. Por todo ello, considera que se ha producido un fraude, con los daños y perjuicios que ello acarrea.

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 comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que no se ha realizado el mantenimiento del calentador correctamente, tanto es así, que el propio técnico del Servicio de mantenimiento le dijo que “existen compañeros que no son profesionales”. El tema es que el problema sólo se produjo por la suciedad y el hollín depositado en el interior del calentador y con la visita del técnico, ya se apreció que el aparato estaba y funcionaba mal. El aviso se motivó por haberse apreciado un dolor de cabeza en los miembros familiares y olor, en el año 2015, antes de la Semana Santa. Cree que no han quitado la carcasa en ningún momento y por ello, el técnico dijo que el aparato debía ser cambiado y para evitar problemas, el calentador quedó precintado. Este hecho hizo que se adquiriera otro calentador, comprobando los técnicos que procedieron a su



instalación, que el anterior calentador tenía su interior repleto de hollín y suciedad. Esta circunstancia es la que fundamenta que su pretensión sea que XXX le abone el coste del nuevo calentador, y como no se ha podido dar de baja del servicio de mantenimiento, porque tiene una penalización, si accede a ella, igualmente solicita no seguir con la empresa de mantenimiento, pudiendo darse de baja del servicio sin penalización de ningún tipo. Aporta fotografías del estado del calentador, así como la factura del nuevo calentador que debió adquirir.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 19 de enero de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, se alega que en todas las visitas completas que realizaron, se procedió a la limpieza del quemador, a excepción de la última, que fue otra. Si en cualquiera de las visitas cortas que se realizan, se detecta que la combustión no es correcta, se procede también a la limpieza del quemador. En la última visita antes de su parte de avería, la combustión era correcta. En cuanto a la acumulación de hollín, desde la última visita hasta el aviso de avería se ha podido acumular por causas diversas y no necesariamente imputables al servicio de mantenimiento.

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: **estimar parcialmente las pretensiones del reclamante**, por lo que, **apreciándose que el calentador no funcionaba correctamente**, razón que llevó a la reclamada a ordenar su precinto, en evitación de la generación de problemas que pudieran atentar la seguridad de sus usuarios, siendo lo cierto que al existir un servicio de mantenimiento, la empresa debió ser más diligente para evitar llegar a la situación generada, que condujo al reclamante a la necesidad de adquirir un nuevo calentador, **procede: por una parte, que la reclamada abone al reclamante el 50% del coste del nuevo calentador instalado, de la marca Cointra, modelo Supreme 11 E + KIT G. Natural, que supone una cantidad de 290,00 € (impuestos incluidos)**, sobre el total de 580,00 €, que figura en la factura de 7 de abril de 2015, emitida por XXX., y que el reclamante aporta en el acto de la audiencia, ya que se trata de reponer el antiguo calentador, que si bien hubo de ser repuesto, por las causas que constan en procedimiento arbitral, fue usado por el reclamante con anterioridad a su sustitución; y por otra, que el reclamante pueda darse de baja del servicio de mantenimiento, quedando liberado del compromiso de permanencia, por lo que dicha baja no debe llevar aparejado coste adicional alguno.

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,

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 03 de febrero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX