

## LAUDO ARBITRAL

( SUMINISTROS)

N/R.: 01214/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 13 de julio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

DªXXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de AS.DE EMPRESARIOS DE FONTANERIA SANEAMIENTO GAS CALEFACCION CLIMATIZACION ELECTRICIDAD MANTENIMIENTO Y AFINES 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: disconformidad con facturación por servicios de luz y gas: en relación a la factura de 12.02.2015, por importe de 671,99 € para el contrato de electricidad referencia 0525113472, se indican unos consumos e importes inexistentes, con unos Kwh no consumidos desde el 04.07.2014 (fecha de alta conXXX) hasta el 27.01.2014. Tras contactar con atención al cliente, indican que debe haber alguna anomalía en el contador, procediendo a realizar una facturación estimada, sin dar más explicación. No se niega al pago del consumo real, pero rechaza el recibo de 671,99 €, ya que Iberdrola no ha informado de esa supuesta anomalía. Si detectaron una anomalía en el contador, Iberdrola tendría que haber comunicado en fecha y hora, y haberse puesto en contacto para estar presentes ambos en el momento de proceder o desprecintar el contador. Por ello se solicita el acta de inspección, testigos y pruebas fehacientes. Han procedido a desprecintar sin estar presentes y han pasado a pagar el triple de la factura de gas. Por ello, solicita sea devuelta la factura de Satec debido a una pésima valoración de la avería, teniendo contratado un servicio de mantenimiento con Iberdrola y también la baja de este servicio de mantenimiento. En cuanto a la factura de electricidad, sea anulada la emitida desde el 05.07.2014 hasta el 27.01.2015 por el importe de 671,99 €, en concepto de consumo no realizado. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 6 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que con fecha 26.02.2015 el Sr. XXX presentó reclamación por

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

disconformidad con la inspección realizada y la factura de inspección de 12.02.2015 por importe de 671,99 €. El 17.03.2015, XXX como responsable de la inspección efectuada, informó que el 27.01.2015 el servicio de inspección detectó una irregularidad en el equipo de medida “puente entrada-salida en fase R”, motivo por el que se procedió a abrir un expediente. El 18.03.2015 se contestó al Sr. XXX ante la solicitud de revisión de la factura, se contactó de nuevo con XXX., que informó que en visita de inspección de 27.01.2015, se encuentra el contador con un puente entre la entrada y salida de fase, procediendo a la normalización. Se realiza valoración como fraude en dos valoraciones A XXX del 04.07.2014 al 27.01.2015, 207 d x 6 h x 2,45 kW – 345 kWh ya facturados = 3.939,90 kWh. Tomando estos elementos en consideración, no han identificado ninguna anomalía en la facturación emitida. En fecha 23.03.2015, respecto a la incidencia que afectó a la instalación de gas, se pusieron en contacto con XXX quienes indicaron que el cliente llamó a atención al cliente el 14.03.2015, indicando una incidencia en la caldera, siendo atendido por un técnico dentro de plazo, quien comprobó que la caldera tenía fallo 01, error tipificado por fabricante XXX como “ausencia o falta de gas”. El técnico dio presupuesto de placa electrónica y válvula de gas, entendiendo que era un defecto en ella. Los precios dados por el técnico están a disposición del cliente en la casa XXX. Entienden que al no haber aceptado el presupuesto, no se ha podido comprobar que el diagnóstico del técnico era el adecuado en el momento de la actuación. En caso de realizar baja en el servicio de mantenimiento, antes de la finalización del período anual del servicio, que concluye el 01.09.2015, se emitirá factura en concepto del importe pendiente del contrato anual del servicio. En caso de que desee la baja de dicho servicio, lo deberá solicitar a Atención al Cliente. El reclamante presenta escrito de fecha 31 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está conforme y desea que continúe con su tramitación: en cuanto al contrato de electricidad: no se vislumbra correctamente la anomalía en el contador, no ha existido nunca ningún precinto en el contador, ninguna persona ajena a la empresa suministradora podrá manipular los aparatos y equipos de medida; en cuanto al contrato de gas, hay diferentes omisiones y negligencias del técnico valorando el recambio de piezas no averiadas, Satec realiza las comprobaciones pertinentes por el fallo indicado en la caldera, si el técnico de XXX hubiera acertado con la avería y pieza averiada, no hubiera generado ningún gasto adicional.

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 por medio de D<sup>a</sup> XXX, con D.N.I.XXX, debidamente autorizada por el reclamante, tal y como acredita con el documento que al efecto aporta para su incorporación al expediente, quien alega que el mantenimiento del servicio de gas fue contratado telefónicamente, entendiendo que la conversación debió quedar grabada. Nunca se le dijo que el contrato de mantenimiento incluía las actuaciones durante los días laborables, lunes a viernes de la semana, con exclusión de los sábados y domingos y que sólo cubría piezas y revisiones, pero no mano de obra. El contador de luz nunca contó con precinto, y en la actualidad, sigue sin tenerlo y son los vecinos que más luz pagan de toda la comunidad de propietarios, llegando a comprobar este hecho con un vecino, cuyo contador va mucho más lento que el suyo, a pesar de



## Comunidad de Madrid

tener conectados más aparatos eléctricos que ellos. El motivo por el cual se adjunta la factura del Servicio Técnico Oficial Satec, por importe de 274,44 €, expedida a la Comunidad de Propietarios, no es otro que no se sabía si el problema surgido era de la propia Comunidad de Propietarios o era de ellos, y aún este tema se encuentra pendiente de solución, aunque no existe inconveniente en que, si se acuerda la devolución de este importe, se haga con reintegro a la Comunidad de Propietarios, para que luego el reclamante pueda solicitar a esa Comunidad dicho importe.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 3 de junio 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 reiteran en lo indicado en el escrito de 05.06.2015, aportando duplicado de las facturas emitidas en el contrato de suministro eléctrico.

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 de la reclamante**, por lo **que apreciando que el servicio de mantenimiento suscrito entre las parte no fue prestado adecuadamente, procede que la reclamada reintegre al reclamante la parte de conceptos que figuran reflejados en la factura XXX, de 18 de marzo de 2015, emitida por el Servicio Técnico Oficial Satec, que estarían incluidos en el servicio de mantenimiento, y que en concreto son la “disponibilidad del servicio” (30,00 €) y la “mano de obra” (59,00 €) más IVA, que totaliza la cantidad de (89,00 + 18,69) de 107,69 €**. Ahora bien, como quiera, según ha quedado dicho con anterioridad, que la factura de referencia fue emitida a la Comunidad de Propietarios, la devolución de la indicada cantidad de 107,69 € deberá efectuarla la reclamada a la Comunidad de PropietariosXXX, sin perjuicio de que, con posterioridad, esta Comunidad reintegre a su vez, tal cantidad al reclamante. Por lo demás, **no procede la anulación de la factura emitida desde el 05.07.2014 hasta el 27.01.2015 por el importe de 671,99 €, en concepto de consumo no realizado**, habida cuenta que **el reclamante no ha acreditado que la compañía reclamada hubiera actuado incorrectamente en el presente caso**, quedando probado, por su parte, por el Informe de Inspección emitido por personal autorizado deXXX. el 27 de enero de 2015, no sólo la manipulación consistente en el “puente de entrada salida en la misma fase”, sino además que “para futuras comprobaciones por parte de los organismos competentes quedan precintados los siguientes elementos de la instalación: equipo de medida”.

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

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, 13 de julio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX