



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04009.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 17 de febrero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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: el reclamante es cliente de ##### desde el 3 de marzo de 2020. Ese día no se tomó la lectura del contador, pues esperaba que el ##### se la indicaría. La primera factura, correspondiente al periodo del 28 de febrero al 24 de abril de 2020, en relación al consumo de agua de vivienda doméstica (previamente ya pagué otra en concepto de nuevos abonados/anticipo de consumo), ascendía a 92,49€ por un consumo de 55m3. En ella se reflejaba una lectura actual (final del periodo) de 647 m3 para el 24 de abril de 2020. Tras reclamar dicha factura, consiguió que la empresa rebajara el nivel de consumo de 55m3 a 49m3. Si bien, gracias en parte al cambio que la empresa unilateralmente consideró de la lectura tomada para el 24 de abril de 2020, que de 647m3 se rebajó a 644 m3. Es decir, se imputaron 3m3 que ya se pagarían en la factura siguiente, pues ésta en vez de empezar a contar en 647m3 empezaría a contar en 644m3. De ese modo, la precitada factura se redujo de 55m3 por un importe de 92,49€, a un consumo de 49m3 por un importe de 75,93€. Además, el reclamante es cliente desde el 3 de marzo y se le imputa un gasto desde el 28 de febrero. Si bien, esta factura refleja un consumo irreal y abusivo de 55m3. Este consumo se corresponde con la capacidad del agua de una piscina de unas dimensiones de 10m x 15m x 2m (aproximadamente), lo cual es una barbaridad para un consumo individual durante dos meses. En ese periodo, el reclamante residía solo en su vivienda. Tiene fotos del contador del 26 de mayo, y el contador mostraba 3m3 por encima (650m3) de la lectura de fecha 28 de abril (647m3). Esto significa que en un mes, su consumo ha sido de 3 metros cúbicos, lo cual evidencia que en un par de meses no ha podido ser de 55m3. Es un error de medición. Tras haber interpuesto varias quejas y reclamaciones al Canal, el reclamante pretende que se someta esta disputa a un procedimiento arbitral seguido ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, para que: 1) La empresa ##### indique el dato real que indicaba el contador a fecha 3 de marzo, pues es un contador digital. 2) Que un tribunal arbitral considere desproporcionado el consumo de 55m3, tomando de referencia el consumo realizado los meses posteriores y las evidencias que presentará junto a su demanda arbitral. 3) Se le devuelva un importe de 50€ aproximados por un consumo que no ha realizado, pero que ya ha abonado al Canal.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo



Comunidad de Madrid

Pasando el importe facturado de 84,23 euros a 75,93 euros. Para no perjudicar al cliente, ##### asumió el error cometido en la rectificación realizada. El cliente muestra su disconformidad con la facturación del periodo comprendido entre el 28 de febrero de 2020 y el 24 de abril de 2020, indicando que "la factura refleja un consumo irreal y abusivo de 55 m³". Como consecuencia de ello, el cliente solicita que: la empresa ##### indique el dato real que indicaba el contador a fecha 3 de marzo, pues es un contador digital; que un tribunal arbitral considere desproporcionado el consumo de 55m³, tomando de referencia el consumo realizado los meses posteriores y las evidencias que presentaré junto a mi demanda arbitral; y que se le devuelva un importe de 50€ aproximados por un consumo que no ha realizado, pero que ya ha abonado al Canal. De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende con claridad que ##### ha atendido en tiempo y forma a las reclamaciones efectuadas por el cliente. Se ha procedido a la rectificación de la facturación emitida en el periodo comprendido entre el 28 de febrero de 2020 y el 24 de abril de 2020, teniendo en cuenta que la fecha de vinculación del cliente con la finca era el 28 de febrero de 2020. El equipo de medida funciona correctamente, según comprobaciones efectuadas en el laboratorio de calibración de #####, éste registra un consumo con desviaciones inferiores al error máximo permitido del 2%, y en consecuencia, no procede rectificar la facturación emitida. Tanto el divisionario principal como el secundario han registrado un aumento de consumo similar en el mismo momento de tiempo, lo que confirma que el consumo facturado en su suministro realmente se ha producido.

La parte reclamante manifiesta que el pasado 20 de marzo de 2021, esta parte interpuso ante el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid, **reclamación** contra la entidad #####, #####. (en adelante "el Canal" o "la empresa reclamada", indistintamente), por medio de la cual se solicitaba, entre otros aspectos, someter la referida **reclamación** al procedimiento y sistema arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid. Que el 10 de septiembre de 2021, la empresa reclamada respondía a la **reclamación** interpuesta por esta parte, aceptando someterse a un arbitraje en la modalidad de Derecho. Que el 28 de diciembre de junio de 2021, habiéndose formalizado el **Convenio Arbitral** entre las partes, esto es, el necesario acuerdo de voluntades entre reclamante y reclamado para someter la controversia a un arbitraje, se le notifica a esta parte el Acuerdo adoptado por la Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, de conformidad con los artículos 37.3 y 39.1 del R.D. 231/2008, de 15 de febrero, en relación con el art. 20 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por medio del cual se admitía a trámite la solicitud de arbitraje y se iniciaba el procedimiento arbitral. Mediante el presente escrito, esta parte procede a realizar las siguientes alegaciones: En primer lugar, esta parte considera necesario indicar a esta Junta Arbitral que desde el momento en que solicitó la apertura del presente arbitraje y hasta la fecha de hoy, las respuestas emitidas por el Canal no han respondido a las cuestiones críticas planteadas por esta parte, y por lo tanto, lejos de reflejar una clara voluntad para resolver la presente controversia, son meras respuestas modelo o formales, pero que no vienen a resolver el problema, y por este motivo ha sido imposible, por tanto, avanzar en la **reclamación** planteada en el arbitraje, no sólo para poder alcanzar un acuerdo sobre el conflicto, sino incluso para obtener una mera aproximación entre las partes. El arbitraje debe decidirse en derecho. Con carácter previo, es importante poner de manifiesto que haciendo uso de la facultad concedida por la Disposición adicional única de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, y de lo recogido en el art. 33.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (en adelante "R.D. 231/2018"), esta parte se somete al presente arbitraje, esperando que el LAUDO recoja una decisión en derecho. El Canal no ha querido determinar qué cantidad de metros cúbicos marcaba el contador a la fecha de alta del suministro (29 febrero 2020). El 28 de febrero, esta parte obtiene el derecho a residir en la vivienda objeto del suministro de agua, y ese mismo día solicita al Canal el alta del suministro de agua en la vivienda, pues en la vivienda no había agua y esta parte desconocía si en la vivienda vivía alguien y en su caso la identidad de este. Un día después, el Canal aprueba de alta mi solicitud, y prueba de ello es que se me gira la factura anexa al presente escrito, cuyo concepto se puede leer: Contratación de suministro de agua con contador de 15 mm. y acometida de 20.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo



Comunidad de Madrid

Comprobación. Asimismo, se le indicó que el contador principal, que controla el consumo total de la finca —el divisionario principal— había registrado un aumento de consumo de la misma magnitud que el registrado en su suministro. A este respecto, esta Parte quiere señalar lo siguiente: El consumo de lo que se produce en la Comunidad de Vecinos no tiene que coincidir con lo que un vecino en particular realice. Es decir, estos dos consumos son hechos independientes y no guardan relación el uno con el otro. Máxime cuando el propio Canal ha demostrado que los contadores instalados en la finca funcionan correctamente. No obstante, esta Parte se tomó el interés en consultar con el administrador de la finca tal hecho. El administrador indicó que no era cierto que haya habido un incremento de consumo ni de facturación en la finca (comunidad de vecinos). Para demostrar que el Canal no indica lo cierto, y que no ha habido incremento significativo. Trato abusivo por parte del canal. Como este órgano arbitral puede comprobar, las cláusulas de cualquier contrato entre una empresa y un consumidor deberían ser consideradas abusivas si trasladan al consumidor cliente (esta Parte) las consecuencias de un error por parte de la empresa prestadora del servicio. Así se desprende del art. 89 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios (en adelante, "LGDCU"): "En todo caso tienen la consideración de cláusulas abusivas: - si se transmite al consumidor y usuario las consecuencias de un error en la gestión, que no le es imputable al mismo. - la negativa expresa al cumplimiento de las obligaciones o prestaciones propias del empresario, ..." Esta Parte considera de grave error que una empresa monopolística como el #####, cometiera el error de no saber qué lectura marcaba el contador de la vivienda a fecha de alta de esta Parte en el contrato de suministro de agua. Queda demostrado que el consumo de agua que el Canal pretende imputar a esta Parte es desorbitado, y el único fin que parece perseguirse por parte del Canal es que esta Parte cargue con el consumo (y por tanto con la deuda) que el anterior cliente que vivía en el domicilio dejara en su caso sin pagar. Una obligación que, en ningún caso, puede ser soportada por esta Parte, pues no hay base legal para ello. Máxime, ya que tal y como se indica en el anexo 1, esta Parte ha pagado un importe de 64,50€ por la contratación de suministro de agua a la fecha de hacer el contrato (29 de febrero de 2020). De la reparación del daño ocasionado a esta parte. Como este tribunal arbitral podrá entender, la conducta del Canal no debe quedar sin ningún tipo de consecuencia jurídica. Esta Parte está ahora en su derecho de exigir por medio de este procedimiento arbitral una reparación o indemnización de los daños y perjuicios sufridos, tal y como se establece en diferentes normativas que regulan las relaciones contractuales. En primer lugar, cabe traer a colación el artículo 1.101 del Código Civil (en adelante "CC") que prevé: Quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados, los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquéllas. Esto es, una clara obligación de resarcir a la parte perjudicada de los perjuicios derivados del incumplimiento contractual imputable a una de las partes (en el presente caso al Canal). Además, tal indemnización responderá a la regla general de interés contractual positivo, es decir, deberá restaurarse a la parte contractual perjudicada en la situación de utilidad o bienestar en la que se hallaría si el contrato se hubiera cumplido perfectamente (Ver Sentencia del Tribunal Supremo, Sala 1ª de 4 de julio del 2000). Y así lo reconoce también la LGDCU en su artículo 128 cuando prevé que, de la responsabilidad contractual o derivado de cualquier causa de incumplimiento, también pueden exigirse la indemnización de daños y perjuicios: conforme al Artículo 128. La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos. Por otro lado, la conducta del Canal supone imputarme un consumo de agua que esta Parte no ha consumido. A este respecto, cabe traer a colación un Principio General del Derecho determinante de la prohibición de que alguien pueda enriquecerse en perjuicio de otro: enriquecimiento injusto. La factura reclamada por esta parte no tiene base legal alguna que soporte el cargo realizado por esta Parte, y origina un incremento patrimonial para el ##### (máxime si tenemos en cuenta el anexo 1). Esta Parte como cliente, no ha disfrutado del consumo de tal cantidad desproporcionada de agua, aunque desafortunadamente para esta Parte, la ha abonado por temor a un corte del servicio por impago. Puesto que como este tribunal arbitral entenderá la situación de monopolio hace que esta Parte (como consumidora) no tenga ningún margen para actuar frente a la única opción que tiene para satisfacer su necesidad básica de suministro de agua en el domicilio. En definitiva, este

Comunidad de Madrid

Tribunal arbitral debe considerar que no existe base jurídica para que este desplazamiento patrimonial (de esta Parte al Canal) sea totalmente injusto y contrario a Derecho. Traer a colación un LAUDO dictado en este mismo sentido por la junta arbitral regional de la comunidad de Madrid. Esta Parte ha podido comprobar que esta Junta Arbitral ya ha dictado un LAUDO en el sentido que esta Parte solicita, y por ello en esta ocasión, el LAUDO que se dicte debe acordar una obligación para el Canal de facturar a esta Parte un consumo conforme al consumo que tendría un usuario medio particular en una vivienda unifamiliar en la que vive solo y en relación con lo que reflejan sus consumos en los meses siguientes. Solicito que tenga por presentado este escrito de alegaciones en el presente procedimiento de arbitraje, para que conste de cara a la celebración de la audiencia el próximo 17 de febrero de 2022 y, previos los trámites legales oportunos, proceda a emitir LAUDO arbitral en DERECHO, en virtud del cual se acuerde: Declarar la existencia de un incumplimiento contractual por parte del Canal; Que, para la necesaria rectificación de la factura, el Canal indique el dato real que indicaba el contador a fecha 29 de febrero de 2022. Subsidiariamente, si lo solicitado en el punto anterior fuera de imposible cumplimiento, se aplique a esta Parte una reducción y compensación de los importes registrados en las facturas de agua de febrero y abril de 2020, hasta niveles compatibles con el consumo medio del mes o factura siguiente a la controvertida, con un máximo de 10m3 de consumo para la factura que representa.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto:

La empresa reclamada ha rectificado la facturación emitida en el periodo reclamado, pasando el consumo facturado de 55 m3, antes de rectificar, a 52 m3, una vez rectificado, disminuyéndose el importe facturado de 92,49 euros a 75,93 euros. No se han determinado desviaciones superiores a las ya detectadas en la comprobación realizada en la propia finca en ninguno de los cuatro valores ensayados, y el comportamiento metrológico del equipo de medida es totalmente correcto, según comprobaciones efectuadas en el laboratorio de calibración de #####. Igualmente, la empresa reclamada ha respondido al dato de la lectura solicitada.

Indicar que este Laudo ha sido emitido en **Equidad**, toda vez que, de conformidad con el artículo 33.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece que “el arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**, salvo que las partes opten expresamente por la decisión en derecho”. El reclamante manifestó que la emisión del Laudo Arbitral fuera en derecho con posterioridad a la formalización del Convenio y quedar constituido el Colegio Arbitral, momento en el que no cabe su modificación.

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.



Comunidad de Madrid

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.