



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04059.6 / 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 UNIÓN 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: durante el temporal Filomena, después de la fuerte nevada, se registraron temperaturas de -14°##### resultado, la conexión de la tubería de conducción de agua a la depuradora de la piscina se heló, la tubería reventó y cuando las temperaturas volvieron a la normalidad, se produjo una pérdida de agua de 534 m3. La pérdida de agua se identificó el día 23/01/2021 y se cerró la llave general del contador de suministro de agua del #####. El lunes 25/01/2021 se reparó la avería. No habían podido ir antes a la vivienda debido a las restricciones de movilidad en la Comunidad de Madrid por Covid-19 y las dificultades de acceso en las carreteras debido al temporal de nieve y frío Filomena. Desde septiembre de 2020, no habían ido a la vivienda, que es su segunda vivienda, debido a las restricciones de movilidad por Covid-19, por lo que el consumo de agua en el período del 24/11/2020 al 02/02/2021 fue nulo, es decir, cero m3 de agua. Después de comunicar los hechos al #####, se realizó una revisión de la facturación y se emitió una nueva factura de 291,08 euros, con una reducción de 30 euros por retraso en la respuesta del #####, lo que resultó en una nueva factura de 261,08 euros. El reclamante no está de acuerdo con el método de cálculo utilizado por el ##### para determinar el consumo estimado en el período estacional en el que ocurrió la avería que causó la fuga de agua, y solicita que la factura del período mencionado no supere los 61,08 euros.

Comunidad de Madrid

errores en la facturación. Sin embargo, ##### ha aplicado su normativa interna de fugas para minimizar el impacto económico en el Cliente. La norma establece que se facture el consumo habitual del suministro en cada período estacional a la tarifa vigente en ese momento, mientras que en el volumen de agua que supera dicho consumo habitual, únicamente se facturan los servicios de aducción y distribución a los precios unitarios más económicos fijados para el grupo de usos en que se encuadra este suministro. En este caso, se ha aplicado la norma de fugas y se ha rectificado la facturación, reduciendo el importe de la factura en 1.029,15€.

El Cliente ha presentado varias reclamaciones, pero ##### ha rechazado las mismas, informando al Cliente de la aplicación de la norma de fugas y de que no es responsable del mantenimiento de la red particular de sus clientes. Es importante destacar que la norma de fugas es interna y de carácter graciable, y que ##### tiene la obligación de facturar todos los consumos realizados, sean estos voluntarios o involuntarios.

En cuanto a la **reclamación** del Cliente sobre el consumo nulo de agua en el periodo de 24/11/2020 a 02/02/2021, ##### ha revisado la facturación y ha rectificado la misma, pasando al cobro una nueva factura de 261,08 euros. El Cliente solicita que la factura no supere los 61,08 euros, pero ##### ha aplicado su normativa interna y ha rectificado la facturación de acuerdo a la misma.

En resumen, ##### ha aplicado su normativa interna de fugas para minimizar el impacto económico en el Cliente y ha rectificado la facturación de acuerdo a la misma. El Cliente ha presentado varias reclamaciones, pero ##### ha rechazado las mismas, informando al Cliente de la aplicación de la norma de fugas y de que no es responsable del mantenimiento de la red particular de sus clientes.



Comunidad de Madrid

Unos costes de explotación derivados de tener que haber suministrado dicho volumen de agua (aducción, distribución, saneamiento). Por lo tanto, cuando el cliente acredita la existencia de una avería en la red interior, la norma de fugas debe ser aplicada por igual a todos los clientes y en los términos exactos definidos en dicha norma. Aplicar cualquier otra fórmula de facturación supondría un comportamiento arbitrario y discriminatorio. Como ya se ha indicado, la facturación en estos casos se realiza teniendo en cuenta el consumo habitual del suministro en cada período estacional al que se le aplica la tarifa vigente en ese momento, mientras que en el volumen de agua que supera dicho consumo habitual únicamente se facturan los servicios de aducción y distribución a los precios unitarios más económicos fijados para el grupo de usos en que se encuadra este suministro. De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende que: ##### ha atendido en tiempo y forma cada una de las reclamaciones formuladas por el cliente. Una vez notificada la avería por parte del cliente y analizado su caso, en fecha 26 de febrero de 2021, se procedió a aplicar la norma de fugas para minimizar el impacto de la avería en la factura del cliente. Como resultado de esta rectificación, se pasó de una factura de 1.320,23€ antes de rectificar, a una facturación de 291,08 € después de rectificar, es decir, se redujo la factura en 1.029,15€.

La parte reclamante manifiesta que no está de acuerdo con las alegaciones que realiza el representante de la empresa pública ##### con fecha 27/09/2021, en la que no hace referencia alguna a las circunstancias excepcionales en las que se produjo la fuga de agua durante el Temporal Filomena en la Comunidad de Madrid. En la zona de la vivienda se dieron temperaturas de -14°C y en la zona se produjeron averías parecidas en otras viviendas. Además, se declaró a la Comunidad de Madrid Zona Catastrófica por el Temporal Filomena, coincidiendo con las restricciones de movilidad que se decretaron por el Gobierno Central y por la Comunidad de Madrid. Desde el mes de septiembre de 2020 no pudieron ir a nuestra segunda vivienda, detectando la fuga de agua el día 23/01/2021, y cerraron la llave general del contador del suministro de agua del #####. El lunes 25/11/2021 quedó reparada la avería. No estando de acuerdo con las normas generales en situación normal para fugas, sean las mismas para un periodo excepcional en el que se produjo el Temporal Filomena, por lo que solicita que para el periodo de facturación 24/11/2020 a 02/02/2021 se realice por un importe de 61,08 euros por el #####.

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 ##### aplicó la norma de fugas, de carácter voluntario, a la factura objeto de controversia, reduciendo su importe, no pudiéndosele imputar los efectos producidos por las incidencias que se produzcan en la red particular de los clientes, siendo estos responsables de su mantenimiento.

No siendo ni la reclamada ni la reclamante responsables de la causa de la avería, la reclamante podrá dirigir sus pretensiones a su seguro particular o a las ayudas que el gobierno pudiera haber concedido.

Comunidad de Madrid

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.

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.