



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06179.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 03 de mayo 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

Y CONSUMIDORES DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 que en la factura del periodo del 15 de junio al 12 de agosto de 2020 se facturó 2.625,83 € como consecuencia de la rotura de una válvula del sistema de riego. Se trata de una red compleja que cuenta con tres suministros a través de tres redes internas de distribución diferentes: suministro para uso doméstico (agua potable, agua caliente sanitaria y calefacción), suministro para uso asimilado a doméstico (riego), y suministro para uso asimilado a doméstico (llenado de piscina con red específica). Tras la reparación de la avería y la sustitución del contador, la facturación vuelve a su consumo habitual. Solicita la revisión de la factura conforme al Procedimiento para el estudio y revisión del impacto en el consumo derivado de una incidencia en la instalación interior del cliente al tratarse de un suministro diferente el de riego al de suministro doméstico, tratándose de la primera revisión del consumo de riego, y subsidiariamente si se considerase que el suministro doméstico y de riego constituyen un único suministro se revise la factura en aplicación del principio de igualdad de trato y no discriminación, debiendo ajustar el periodo de cinco años exigido para una red de tipo medio, a una red de características excepcionales por su dimensionamiento y complejidad como la objeto de la **reclamación**.

La empresa reclamada aportó un escrito el 17 de septiembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que relata cronológicamente los hechos y alega en síntesis "que hay que remarcar que a pesar de que el Cliente, en su escrito, afirma tener varios suministros, en realidad, en la finca existe un único suministro contratado con #####, al que se aplica la tarifa de usos domésticos en base al Decreto 29/2018, de 17 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización del agua en el ámbito de la Comunidad de Madrid."

La red interior de la finca del cliente es responsabilidad y competencia del titular de la finca y, como consecuencia, el hecho de que la red se encuentre dividida en varias partes dedicadas a distintos usos no es motivo suficiente para que ##### tenga que aplicar la norma de fugas atendiendo a la localización de la avería o el uso que se le dé al tramo de red afectado por la misma.

Comunidad de Madrid

El cliente tiene un único suministro contratado con ##### y al haberse aplicado la norma de fugas con anterioridad dos veces en menos de cinco años, no se cumplen los requisitos recogidos por la misma y como consecuencia, no cabe la rectificación de la factura.

La parte reclamante contestó por escrito el 1 de octubre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada. En el escrito, se relatan cronológicamente los hechos y se formulan alegaciones. En síntesis, se manifiesta que existen diferentes interpretaciones de las partes sobre la condición 5 del Procedimiento para el estudio y revisión del impacto en el consumo derivado de una incidencia en la instalación interior del cliente. Además, se analizan los objetivos de la Norma de Fugas y se confrontan con la naturaleza y características de las averías o roturas de una red de agua. Esto permite concluir que la interpretación que realiza la empresa, así como su aplicación a este caso, no solo desvirtúan la propia norma interna, sino que son discriminatorias y ofrecen un trato desigual a la reclamante.

Concluye que "el ##### ignora a la hora de aplicar la Norma de Fugas que las incidencias por averías y roturas de la red interior que provocan cuantiosas e involuntarias pérdidas de agua en el suministro a los clientes:

1. Se producen aunque la misma esté correctamente mantenida y conservada.
2. Producen importantes pérdidas de agua, aunque "lo que más influye en las pérdidas de agua son las que se producen poco a poco y van generando pérdidas pequeñas pero continuadas en el tiempo", sin duda más difíciles de identificar.
3. Tienen carácter fortuito y son impredecibles.
4. El número de las incidencias en una red está directamente relacionado con la longitud de dicha red.
5. El ##### no informa de la pérdida de agua hasta enviar la factura, a pesar de disponer de un contador automático en el suministro, que sin la intervención del factor humano, habría podido detectar el consumo excesivo de agua sobre el que viene siendo habitual en la vivienda."

Y que por todo ello reducir a un máximo de 2 averías en el periodo de 5 años, que es lo que determina la Condición 5 de la Norma de Fugas, no solo es absurdo, sino que es manifiestamente injusto, pues, como ejemplo, en el caso que nos ocupa, en las redes interiores de la vivienda de ##### solo se han producido 3 averías que hayan producido una cuantiosa pérdida de agua en los 21 años desde su creación.

Que se traslade a ##### la obligación de aplicar el procedimiento para el estudio y revisión del impacto en el consumo derivado de una incidencia en la instalación interior del cliente sobre la factura del 13 de agosto de 2020, relativa al consumo del periodo comprendido entre el 15 de junio y el 12 de agosto de 2020. Esto se debe al exceso de facturación por consumo de agua con respecto a un periodo estacional equivalente, que se produjo como consecuencia de la rotura de una electroválvula de la red de riego interior, responsable de la involuntaria pérdida de agua por dicha causa. Esto se debió a que no se aplicó con anterioridad la revisión prevista en este procedimiento sobre la misma red y por el mismo motivo.

Que se exija a ##### que, con los cuantiosos medios tecnológicos de los que dispone, que incluyen la inteligencia artificial, la fibra óptica, los avanzados sistemas de detección, caudalímetros y contadores automáticos sin la intervención humana, establezca procedimientos para avisar a sus clientes cuando se esté produciendo un consumo anómalo que pudiera estar originado por una incidencia en su red interior. Esto permitiría evitar la desagradable sorpresa de una factura con un alto coste económico para el cliente y, al mismo tiempo, evitar una cuantiosa pérdida de agua, lo que significa un desastre medioambiental.



Comunidad de Madrid

Que se inste a los órganos correspondientes de la Comunidad de Madrid, responsables desde el punto de vista reglamentario del #####, para que incorporen al ordenamiento jurídico de la Comunidad de Madrid las correspondientes normas que regulen la relación del ##### con sus clientes, que en la actualidad datan de 1975, para que tengan en cuenta la actual realidad social y sensibilidad medioambiental y para que entre las mismas se incluya una regla que regule un procedimiento para el estudio y revisión del impacto en el consumo derivado de una incidencia en la instalación interior del cliente que sea justo, igualitario y no discriminatorio.

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 reclamada aportó un escrito el 31 de marzo de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que manifiesta que reitera su anterior escrito de alegaciones, y formula aclaraciones en cuanto a que el Canal no informa de la pérdida de agua hasta el envío de la factura a pesar de disponer de un contador automático, en cuanto a la interpretación de la norma de fugas, y en cuanto a las pretensiones para que la empresa ponga procedimientos para avisar a sus clientes de cuándo se está produciendo un consumo anómalo, y que se inste a los órganos de la Comunidad de Madrid para que incorporen al ordenamiento jurídico las normas que regulen la relación del ##### con sus clientes.

La parte reclamante aporta escrito con fecha 1 de abril de 2022 al que adjunta las facturas de los 12 meses anteriores, y manifiesta que reitera su escrito de alegaciones de fecha 1 de octubre de 2021, y las pretensiones formuladas.

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 de la parte reclamante al considerar que el "Procedimiento para el estudio y revisión del impacto en el consumo derivado de una incidencia en la instalación interior del cliente", es una disposición de carácter interno aprobada por la propia empresa para, como medida de protección hacia sus clientes, paliar los excesos de consumo como consecuencia de una incidencia o avería y minimizar el impacto en el importe de la factura.

Conforme a la normativa vigente, el consumidor debe pagar el consumo realizado y registrado por su contador. Gracias al mencionado procedimiento, en determinados casos y cumpliendo los requisitos establecidos por la empresa, ésta realiza una revisión de la facturación correspondiente al periodo en el que se ha producido la incidencia.

El procedimiento aprobado hace referencia al suministro registrado por el contador, que es único al existir un único contrato entre las partes, con independencia de la distribución interna a través de varias redes que el titular del contrato haya decidido voluntariamente instalar en su finca, siendo responsable de su mantenimiento y conservación.

En este caso, la empresa ha aplicado correctamente su procedimiento habiendo rectificado con anterioridad dos facturas que cumplían los requisitos. Quedando excluida la factura ahora reclamada al superar el número de fugas en el periodo establecido. No pudiéndose exigir a la empresa que vaya más allá de lo establecido en su normativa interna.

Comunidad de Madrid

NO ENTRAR A CONOCER del resto de las pretensiones formuladas al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, por no suponer una vulneración de los derechos legal o contractualmente reconocidos a los consumidores, conforme a lo establecido en el artículo 1.2 del Real Decreto Legislativo 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, será de treinta días, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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.