



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08300.8.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 29 de julio de 2020, se constituyó el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 la disconformidad con la factura de 14 de febrero de 2019 por importe de 539,96 € y un consumo de 220 m3, en una vivienda de 45 m2 de 1 dormitorio y que cuenta con un grifo de cocina, cuarto de baño y caldera, y en la que vive una sola persona, su hijo estudiante. Las facturas anteriores y posteriores son de importe aproximado de 20 €. Formula **reclamación** que es desestimada, y le llega un aviso de corte del suministro de agua, y se pone en contacto con Atención al Cliente, manifestando que no se niega a pagar cuando se demuestre que se debe a su consumo, y habiendo abonado todas las demás facturas, el 17 de septiembre cuando su hijo llega al piso se encuentra con el corte de agua, sin previo aviso fehaciente, aunque cuentan con su correo electrónico y número de teléfono. Tuvo que pagar el importe de la factura de manera inmediata, y le anuncian el pago de 77 € por restablecer el suministro. Solicita que se revise el caudal de los grifos e instalaciones de agua existentes en el piso, y se le acredite de forma fehaciente el consumo facturado, más aún cuando el piso estuvo vacío desde el 20 de diciembre de 2018 hasta el 8 de enero de 2019, pues su hijo estuvo durante las vacaciones en el domicilio familiar en Cáceres. Solicita que se le reintegren los 539,96 € más el coste de restablecer el servicio, y se le facture de manera proporcional al resto de los meses facturados. Asimismo solicita una sanción a la empresa por el corte del suministro sin previo aviso. Aporta certificado de asistencia académica de su hijo y facturas.

La empresa reclamada aporta escrito del 26 de diciembre de 2019 en el que acepta la solicitud de arbitraje al cumplir todos los requisitos establecidos en el compromiso de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito de fecha 3 de marzo de 2020, incorporado al expediente, en el que reitera su **reclamación** y manifiesta en síntesis que no ha firmado ningún contrato con la empresa reclamada, que se encuentra en situación de indefensión pues se encuentra ante una prueba diabólica. Invoca para la resolución del conflicto la doctrina de las presunciones y, en base a las características de la vivienda que está ocupada por una única persona, el consumo medio, el periodo facturado que incluye las vacaciones de Navidad con ausencia del inquilino, el certificado de la Comunidad de Propietarios de que no hubo ninguna inundación ni escape, resulta que la causa imputable se debe al mal funcionamiento del contador. Considera una práctica abusiva que no se prevea en el contrato la contingencia de fugas no imputables al usuario. Solicita que se deje sin efecto la factura por importe de 539,96 € y que la empresa facture un importe proporcional al resto de los meses facturados, reembolse la diferencia, y que se sancione a la empresa por el corte del suministro de agua. Aporta como prueba facturas, contrato de arrendamiento, certificación de asistencia a clase del inquilino, certificación de la comunidad de propietarios. Solicita al Canal que aporte el contrato de suministro, y que acredite de forma matemática y técnicamente cómo es posible un consumo de 220m³ en esa vivienda, en atención a la presión del agua suministrada, y especificando cuántas horas seguidas se tendrían que dejar abiertos los dos grifos existentes (cocina y cuarto de baño) y la ducha para llegar a ese límite.

La parte reclamante aporta nuevo escrito de fecha 10 de julio de 2020, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta en síntesis que la empresa reclamada no aporta el contrato, ni acredita cómo es posible el consumo reclamado. Impugna la tabla aportada por la empresa, que no está firmada por un técnico y que no incluye los parámetros técnicos necesarios, y considera que no es lógico ni razonable pensar que los grifos estuvieran abiertos todos los días del periodo. La causa del excesivo consumo sólo puede encajarse en una anomalía del aparato medidor, ignorando de qué tipo de anomalía puede tratarse, como de la posible reparación por la propia empresa una vez recibió la queja. Impugna el informe de la visita del 9 de julio de 2019, en la que no estuvo presente ni el inquilino ni nadie de la Comunidad. No se acreditan las revisiones periódicas del aparato medidor, no se identifica la persona que realizó la inspección ni su titulación, que se realizó cinco meses después de la lectura errónea, no se le facilitaron las fechas de lecturas presenciales y número de pasos contabilizados, y es un documento de parte no sometido al principio de contradicción. Hay que tener presente que este tipo de contadores leen el consumo por telemetría desde la central de la empresa, y ante la ausencia de buena fe de la empresa es posible que el error de lectura haya sido subsanado por la empresa después de la primera **reclamación** y antes de la medición realizada. El hecho de que en las facturas siguientes el consumo haya descendido se debe a que el aparato pudo fallar por cualquier causa de tipo técnico, o que la lectura telemétrica falló. Reitera su pretensión y el abono de 67,06 € por el restablecimiento del corte del suministro.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 12 de marzo de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que establece una cronología de los hechos, en el que se indica que el 9 de julio de 2019 se realiza la inspección del conjunto de medida en finca, dando como resultado que el contador funciona dentro de los límites establecidos por la normativa vigente, por lo que no procede la rectificación de la facturación emitida en concepto de consumo de agua. Además, las siguientes facturas a la reclamada muestran un descenso considerable del consumo de agua, lo que muestra que el exceso de consumo no se ha producido por el mal funcionamiento del contador. Adjunta informe técnico del conjunto de medida realizado en finca el 9 de julio de 2019 y una tabla que refleja los consumos a caudal mínimo de las tomas de agua solicitadas por el cliente (consumo de dos grifos y una ducha), añadiendo un inodoro con cisterna que entiende que debe tener la finca. Se ha realizado el cómputo de litro por hora y ese parámetro ha sido aplicado al consumo del periodo de facturación, estableciéndose tres escenarios distintos relativos a porcentajes de pérdida de agua, y manifiesta que se puede observar incluso en el escenario de menor pérdida que supera con creces el número de litros consumidos.



Comunidad de Madrid

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 contrato de suministro no es un elemento de juicio necesario para la resolución de la **reclamación**, que si se produce un error de lectura se regulariza en la siguiente factura y la parte reclamante pudo comprobar la lectura de su contador antes de la visita de los inspectores. Que para la verificación del contador en finca no es requisito la presencia del solicitante o persona designada de acuerdo con la normativa vigente, y que la inspección del conjunto de medida en finca dio como resultado que el contador funciona dentro de los límites establecidos por la normativa vigente, conforme al Informe de la verificación del contador realizada en la finca, en el que aparecen identificados los inspectores con su número oficial y está firmado por la ##### de ##### de Inspección, identificada con nombre y apellidos. Además, las facturas emitidas a continuación de la reclamada muestran un descenso considerable del consumo de agua, es decir, el mismo contador después de medir un elevado incremento de consumo de agua volvió a medir el consumo habitual. La parte reclamante no aporta informe técnico que acredite la imposibilidad de consumir el volumen de agua reclamado dentro del periodo facturado, de acuerdo con las características del suministro y de las tomas de agua de la vivienda en el supuesto de pérdida de agua, y que desvirtúe los consumos a caudal mínimo informados por la empresa reclamada. En consecuencia, se ha acreditado que el exceso de consumo se ha producido, y habiendo descartado la parte reclamante una avería o fuga, se entiende que es consecuencia de una falta de diligencia en el uso doméstico, por lo que no procede la rectificación de la facturación reclamada en concepto de consumo de agua.

Desestimar la pretensión sobre la facturación del restablecimiento del servicio, puesto que la suspensión del suministro se realizó conforme al Decreto 2022/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del #####. Además, consta en el expediente el documento de la empresa reclamada de fecha 29 de mayo de 2019 de requerimiento de pago y aviso de suspensión del suministro, e informando de la existencia de gastos de ejecución del restablecimiento del servicio, que fue enviado a la parte reclamante. Es importante indicar que no se ha aportado al expediente la factura con el cargo reclamado.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de imposición de sanción a la empresa reclamada al no tener atribuidas los órganos arbitrales competencias sancionadoras, quedando expedita la vía judicial y la vía administrativa para la formulación de denuncia.

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. Previa 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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 29 de julio de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

#####