



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08464.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 29 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

, en representación de Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con el volumen de agua facturado en el periodo del 26 de febrero al 29 de abril de 2021, que no se corresponde con el consumo de los propietarios. Solicita la anulación de la factura y la emisión de una nueva con un consumo racional acorde a dos personas.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 14 de enero, en que aporta el relato cronológico de los hechos, y formula alegaciones concluyendo que "#####, ha llevado a cabo comprobaciones del contador que suministra la finca dando como resultado que el aparato de medida presenta desviaciones ligeramente superiores al máximo establecido en la legislación vigente, motivo por el que se procedió a rectificar la facturación en dos ocasiones. Este porcentaje de desviación es mínimo y en ningún caso es la causa del aumento de consumo producido en el suministro. Además, tal y como se informó al Cliente en la carta de fecha 28 de octubre de 2021, con el mismo contador instalado el consumo descendió a los valores habituales del suministro. En la llamada mantenida con el Cliente en fecha 5 de mayo de 2021, éste indica que debido al temporal producido por la borrasca Filomena tuvo lugar en su finca una avería que afectó a la tubería de la ducha de la piscina, la cual estuvo expulsando agua durante un periodo de tiempo indeterminado hasta que este incidente fue detectado por los vecinos y se procedió a su arreglo. Como consecuencia de todo lo anterior, hacemos hincapié en la existencia de una norma interna de fugas, que se aplica en casos de avería en la red interior del Cliente siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en la misma."

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escritos de alegaciones de fecha 25 y 28 de noviembre de 2022 en el que formula alegaciones y contesta las alegaciones de la empresa reclamada, manifestando en síntesis que la avería que se produjo como consecuencia del temporal Filomena del 6 de enero de 2021, fue que la ducha de la piscina se congeló y estalló expulsando agua durante unas horas,

Comunidad de Madrid

Que se solucionó rápidamente y únicamente hubo que cambiar la ducha. No es que hubiera una fuga como tal de la red sanitaria que hubiera que reparar, simplemente la ducha estalló, cortó el agua, dio parte al seguro y se cambió la ducha. Por lo que no puede ser el motivo de tan exagerado consumo de agua dos meses después de reparada la avería. Además, de ser la causa, el volumen de la factura de diciembre 2020 a febrero de 2021 habría sido igualmente exagerada, lo que no sucedió. La compañía aseguradora del hogar realizó un estudio de las canalizaciones de la vivienda, llegando a la conclusión de que no existía fuga o avería alguna, ni externa, ni interna. Las pruebas del contador efectuadas por la empresa, en las que no ha tomado parte, han dado un resultado de error con una pequeña desviación, habiéndose rectificado la facturación, pero dichas comprobaciones fueron posteriores al momento en el que entiende que el contador en un momento determinado falló, se disparó, se “volvió loco”, al igual que tuvo unas pequeñas desviaciones superiores al permitido por la Ley, y habría que revisar el comportamiento del contador durante marzo y abril de 2021. Desde mayo de 2021 los consumos han sido los habituales sin haber realizado ninguna reparación de avería en la vivienda después del periodo objeto de **reclamación**. Finalmente, manifiesta que aún teniendo la **reclamación** interpuesta, la empresa suspendió sin previo aviso el suministro de agua en septiembre de 2022, con un coste de 67,06 €, y ante la **reclamación** le han abonado 30 € como indemnización. Solicita la devolución de 3.251,22 € por el error en la medición del agua y de los restantes 37,06 € como consecuencia del injustificado corte del suministro.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera su escrito de alegaciones.

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 parte reclamante al considerar que la empresa reclamada verificó el contador dos veces, tanto en la finca el 3 de junio de 2021, como posteriormente el 14 de junio de 2021 en el Laboratorio de Contadores de #####, acreditado por ENAC que es el organismo nacional de acreditación, emitiendo los correspondientes informes técnicos determinando un porcentaje de desviación de +2,20% y +3,90%, porcentajes mínimos con respecto al error máximo permitido por la legislación vigente del 2,00%, que no justifica el elevado consumo registrado, y rectificando también dos veces la facturación del periodo comprendido entre el 22 de diciembre de 2020 y el 29 de abril de 2021, conforme con lo establecido en el artículo 71 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del #####.

La reclamante reconoce que como consecuencia del temporal Filomena, la ducha de la piscina se congeló y estalló expulsando agua durante unas horas. Dio parte al seguro y se cambió la ducha. La empresa reclamada manifiesta que en la grabación telefónica de fecha 5 de mayo de 2021, la parte reclamante relató que como consecuencia del temporal tuvo una avería en la tubería de la ducha de la piscina, que estuvo expulsando agua durante un periodo de tiempo indeterminado, hasta que este incidente fue detectado por los vecinos. Por lo tanto, está acreditado que hubo una incidencia en la instalación interna de la finca en el mes de enero de 2021, como consecuencia del temporal Filomena, durante un periodo de tiempo no justificado por la parte reclamante.

Indicar que la factura de reparación aportada por la parte reclamante es de fecha 20 de enero de 2021, y refleja la “reparación de tubería acometida de agua en arqueta contador por tubería dañada”, sin hacer referencia a la ducha de la piscina.

El informe técnico acreditando que no existe fuga de agua en las instalaciones de la vivienda, de fecha 20 de mayo de 2021, es posterior al periodo de facturación reclamado, cuando el consumo ya había vuelto a ser el habitual.



Comunidad de Madrid

La factura anterior a la reclamada corresponde al periodo del 22 de diciembre de 2020 al 26 de febrero de 2021, que comprende la fecha en la que se produjo la avería reconocida, y el consumo se facturó por evaluación sin lectura. Por lo tanto, el incremento del volumen de agua consumida desde el 22 de diciembre de 2020 quedó reflejado en la factura correspondiente al periodo del 26 de febrero al 29 de abril de 2021, al realizarse la lectura del contador el 29 de abril de 2021.

En el expediente consta acreditado, mediante el informe técnico del conjunto de medida, que la lectura del contador el 3 de junio de 2021 era de 4.946 m³, y mediante el informe de ensayo del laboratorio que la lectura el 11 de junio de 2021 era de 4.953 m³, lo que acredita que el contador, antes de ser sustituido el 9 de junio de 2021, volvió a registrar el volumen de consumo habitual.

En consecuencia, el consumo medido por el contador se ha realizado, habiendo sido rectificado conforme al mínimo porcentaje de desviación, siendo correcta la facturación reclamada. El incremento del volumen de agua consumida no es imputable a la empresa reclamada, no debiéndose a un mal funcionamiento del aparato de medida.

Lo acordado no excluye, tal y como manifiesta la empresa en sus escritos, que la reclamante tiene a su disposición la posibilidad de solicitar la aplicación de la norma interna de fugas de la empresa, cuyos requisitos están reflejados en el documento que obra en poder de la reclamante, correspondiendo a la empresa reclamada comprobar si se cumplen los requisitos, en el caso de que la reclamante ejerza su derecho.

La empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 67,06 € facturados en la factura de fecha 29 de septiembre de 2022 en concepto de reenganche, al considerar injustificada la suspensión del suministro el 29 de septiembre de 2022, por encontrarse en la mencionada fecha iniciado el procedimiento de arbitraje sobre la factura impagada. Revisado el documento de la empresa reclamada de fecha 3 de noviembre de 2022, se comprueba que el importe de 30 € al que hace mención la parte reclamante, es abonado por la empresa reclamada por incumplir su Carta de Compromisos al demorarse en responder la **reclamación**, y no para compensar parte del importe del cargo por restablecimiento de corte.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **mayoría**, con el voto en contra del vocal en representación de la Asociación Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid, que manifiesta: "Que coincidiendo con el resto de pronunciamientos emitidos por el Colegio Arbitral, el árbitro designado por la organización de consumidores, y con absoluto respeto a lo decidido por el resto de componentes del mismo, pese a que no se ha instado por la reclamante a la reclamada la aplicación del Procedimiento para el estudio y revisión del impacto en el consumo derivado de una incidencia en la instalación interior del cliente, en la medida en que se ha impugnado la factura en la inicial solicitud de arbitraje, y el periodo objeto de facturación incluye dicha avería al provenir de previas facturaciones no basadas en la lectura real, entiendo corresponde la aplicación de la misma y la posibilidad de resolver en el presente LAUDO en tal sentido, sin que ello conlleve una petición extra petita o excederse en el ámbito objetivo del LAUDO a emitir, entendiéndose que la impugnación global de la factura permitiría resolver en relación a la aplicación del mencionado procedimiento, al entender este árbitro se cumplen los requisitos del mismo."

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.

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.

Comunidad de Madrid

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 en Madrid el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.