



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08547.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 08 de julio de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 el día 26 de agosto interpuso **reclamación** ##### sobre el suministro de Haya, 2., le llegó una factura con más de 160 m3, un consumo que no es correcto. El Canal ha cambiado el día 6/8 de junio el contador de la vivienda, el cual no está bien instalado o tiene algún problema y las facturas siguen siendo incorrectas. El día 15 de octubre llegó la siguiente con un consumo del más del doble e interpuso otra **reclamación**. Solicita se revise el contador y su instalación, procediendo a la facturación correcta.

La parte reclamada alega que con fecha 07/08/2020 se realizó la lectura del contador instalado en ese punto de suministro. Esta lectura, correspondiente al periodo de consumo 10/06/2020 - 07/08/2020, fue de 258 m3, lo cual determina un consumo a facturar desde la última lectura de 97 m3. Que la lectura del contador es correcta y no ha habido error en su proceso. Que existen claros indicios de la existencia de una fuga en su instalación interior, tal y como se pudo comprobar en la inspección realizada en la finca en fecha 15/10/2020, en la que se detectó un paso continuo de agua a través del contador, tal y como se puede comprobar en el Informe Técnico del Conjunto de Medida que se adjunta. Que el ##### cuenta con una normativa interna de fugas que permite aminorar el importe de la factura cuando el incremento de consumo se ha producido por una avería en la instalación interior del Cliente.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que el pasado mes de agosto el ##### emitió una factura por un importe de 470,48 € por 160 metros cúbicos de agua. En ese momento se inició la gestión de **reclamación** al Canal, puesto que el consumo habitual en los meses de verano es muy inferior, una media acumulada de 60/65 metros cúbicos. El 07/10/2020 llegó una nueva factura por un importe de 245,84 € por 97 metros cúbicos. Se inició una **reclamación** el día 15/10/2020, puesto que el consumo seguía siendo elevado en relación con la media de los últimos cinco años en esas fechas, una media acumulada de 40/45 metros cúbicos. A la vista de las conversaciones con el Canal, pues insistían en que se debía revisar una posible fuga, se inició la búsqueda de esta en la vivienda, y no se localizó pérdida alguna en el interior. El día 7 de noviembre se personó el inspector del Canal en el domicilio, más de dos meses después. Se realizó una inspección del contador y se informó que existía una fuga, la cual no encontramos. Después de diversas indagaciones, se procedió a revisar el riego y se halló en la fase nº 7 del mismo una pérdida en una tubería enterrada. La resolución sobre las dos reclamaciones el 25/11/2020 dice que el consumo es real y el contador funciona correctamente. Se informa de que el suministrador de agua no puede aplicar el protocolo de contingencia que figura en dicha resolución, pues el exceso de consumo se debe a la negligencia de un tercero, según informan, pero la fuga era en una tubería enterrada. Se procede a realizar las consultas jurídicas sobre los hechos ocurridos a la compañía de nuestro seguro de hogar, #####, que informa que la responsabilidad del consumo excesivo no puede ser imputada a nadie al tratarse de un accidente. Además, se insiste en que la demora de la inspección por parte del ##### ha provocado que el consumo subiera aún más y que es el Canal quien debería ofrecer una solución al exceso de consumo siguiendo su protocolo de actuación al tratarse de un accidente. Ha abonado las dos facturas, sin que el ##### haya ofrecido su protocolo para estos casos y sin ni siquiera tener facilidades de pago. El exceso de consumo por encima de lo habitual debe ser abonado siguiendo el protocolo de la compañía.

La parte reclamante manifiesta que no existe negligencia ya que es una rotura en una tubería enterrada. Solicita se revise la documentación de alegaciones del #####, así como las fechas que han alegado. Se aplique la normativa interna alegada en el punto 3 y de la cual ya le informaron el día 03/11/2020 en la oficina de Atención al Cliente de Arganda del Rey. El exceso de consumo por encima de lo habitual debe ser abonado siguiendo el protocolo de la compañía, máxime cuando la dejación en acudir ha provocado un mayor consumo. Preciso la información clara de por qué no se pudo acoger al protocolo de accidentes para aminorar el importe.

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: ESTIMAR la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, apreciando cumplidas las condiciones del incremento de consumo producido por una avería en la instalación interior del reclamante, se acuerda procedente aplicar por la empresa reclamada la normativa interna de fugas del #####, disminuyendo el importe de la factura de fecha 10 de agosto de 2020 y 7 de octubre de 2020, que será reembolsado a la reclamante.

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



Comunidad de Madrid

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo 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 al día de la fecha ya lo hubiere 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.

Prevía 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 solicitarse 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.