



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10744.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 04 de octubre 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 AS. USUARIOS DE

BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS 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 que ha sufrido por segundo año la rotura en una tubería en el mes de agosto mientras se encuentra de vacaciones, debido al aumento de presión del suministro. Solicita la devolución de las cantidades abonadas en agosto y septiembre del 2020, y no abonar ninguna cantidad, sólo lo mínimo del año 2021, puesto que el consumo se ha producido como consecuencia de una presión excesiva por parte de la empresa. Reclama 894,25 € y los daños en el mobiliario, que suman un total de 2.894,25 €. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aportó un escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, aportando el relato cronológico de los hechos y alegando en síntesis que "como se ha indicado, ##### ha comprobado la presión existente en la zona de suministro del Cliente, tal y como consta en la carta de fecha de 16/11/2021. En dicha comprobación, se verificó que la presión era la correcta y debía ser soportada por las redes interiores del Cliente; además, no constan incidentes similares en clientes de la zona. Ello supone que las roturas producidas en su instalación interior no son causadas por la presión del agua en las redes de distribución, sino que se debe probablemente al mal estado de las redes interiores de la vivienda del Cliente."

Además de la comprobación de la presión, como ya se ha informado, ##### ha aplicado la norma interna de fugas, lo que ha supuesto que la facturación del periodo comprendido entre el 22/06/2020 y el 16/10/2020 pasase de un importe de 5.478,95 euros a 894,25 euros; es decir, una reducción de 4.584,70 euros.

La parte reclamante contesta por escrito adjuntando documentación, de la que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que las tuberías se han roto por distintos sitios y siempre en el mes de agosto. Un empleado que revisó el contador le comentó que durante el periodo estival, y más en la primera quincena de agosto, al estar la mayoría de los vecinos de vacaciones hay picos de presión que incluso superan el doble de lo que normalmente tiene que tener. En los últimos dos años, sobre el 24-25 de agosto mientras se encontraba de vacaciones, una empleada de la empresa contactó con él para comunicarle un exceso de consumo, por lo que suspendió las vacaciones y regresó a Madrid. Este año además ha sufrido daños en el mobiliario, y ha tenido que romper parte de la casa para buscar la rotura y estuvo durante varios días sin poder ducharse. Solicita que se anulen las facturas, la devolución del importe que abonó en 2020, y que le abonen los gastos ocasionados por la rotura.

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.

La parte reclamante aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el técnico le dijo que al ser primero en la línea es el que más sufre el problema de los picos de presión, y que las tuberías sólo se rompen en la primera quincena de agosto y están en perfectas condiciones el resto del año. Este verano ha cerrado la llave de paso y encargado a una persona el riego de las pocas plantas de la vivienda. Los perjuicios no se pueden valorar económicamente al no tener facturas por su antigüedad y no poder valorar el daño emocional. Finalmente, manifiesta que no es aceptable la pretensión de la empresa de que abone una factura cuyo importe está por encima de su consumo de agua en más de siete años (su consumo medio es de 50 € al mes), y menos sin tener culpa alguna y con los perjuicios económicos y emocionales que le ha causado la rotura.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y solicita que, en el caso de que haya que refacturar el consumo, se indique en metros cúbicos.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD** y por **UNANIMIDAD**:

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 el titular del suministro es responsable del mantenimiento de sus instalaciones internas pudiendo adoptar las medidas necesarias para evitar la incidencia reclamada, y que no está regulado que la empresa reclamada deba suministrar el agua a una determinada presión, estableciendo la Condición General de Contratación Séptima, que la presión en el punto de suministro quedará sujeta a las variaciones técnicas de la red general de distribución, sin que CANAL esté obligada a suministrar el agua a una presión determinada, por lo que el Cliente debe adaptar su red interior a las circunstancias de la referida red general.

Está acreditado que el volumen de agua registrado por el contador se ha consumido y que la empresa reclamada no es responsable de la avería en la red interior de la finca del reclamante, habiendo aplicado correctamente su norma interna de fugas en la facturación correspondiente al periodo comprendido entre el 22 de junio de 2020 y el 16 de octubre de 2020, no debiendo realizar ninguna otra rectificación ni abono en relación con la misma.

En relación con la facturación correspondiente al periodo comprendido entre el 24 de junio de 2021 y el 19 de octubre de 2021, según las alegaciones de la empresa reclamada y la comunicación enviada a la parte reclamante, no procede aplicar de nuevo su norma interna por estar limitada a "una única avería en el periodo de un año", "una única avería en el transcurso de un año", y "no haber transcurrido un año desde la anterior rectificación".

En el presente caso, se desconoce el día en el que se produjo cada una de las dos roturas reclamadas, y no consta en el expediente la norma interna de la empresa. Este órgano desconoce su contenido literal y la determinación de cuáles son las fechas establecidas como primera y segunda incidencia para concluir si ha transcurrido o no el periodo de un año entre ambas.

Las dos averías, según consta acreditado en el expediente, fueron reparadas respectivamente el 2 de septiembre de 2020 y el 7 de septiembre de 2021, y se vieron afectados los periodos de facturación del 22 de junio de 2020 al 16 de octubre de 2020, y del 24 de junio de 2021 al 19 de octubre de 2021, el mismo periodo en años distintos.



Comunidad de Madrid

No habiendo manifestado la empresa reclamada que la parte reclamante incumpliera algún otro requisito de su norma interna, y ante la imprecisión del mencionado requisito temporal que permite varias interpretaciones, se acoge la más favorable para el consumidor, de manera que se considera que entre la primera avería y la segunda avería ha transcurrido un año, y en consecuencia, la empresa aplicará su norma interna a la facturación del periodo comprendido entre el 24 de junio de 2021 y el 19 de octubre de 2021, y revisará la facturación del mencionado periodo con la correspondiente reducción en el importe inicialmente facturado.

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 al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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 20 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.