



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**EXPE. Nº: ARCB 11537.8 / 2021.pdf**

**RECLAMANTE:**  
**RECLAMADO:**

NIF  
CIF

Suministro de agua:

En Madrid, a 31 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 Organización de Consumidores y Usuarios, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , 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 con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: "Factura de agua de importe 12.821 € por avería subterránea en la acometida principal de la vivienda. El canal reduce la factura a un importe de 2.392,65 € indicando que se están solicitando los servicios de aducción y distribución".

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y manifiesta: "Por lo citado anteriormente solicito la intervención de la Junta Arbitral para revisar la resolución de la **reclamación** y el importe de 2392.65 de la factura número ##### con revisión #####. Entendiendo que de haberse producido la lectura real del contador por parte de #####, no habríamos incurrido en una avería de 12.821 euros con los costes de aducción y distribución correspondientes.

Entendemos que los costes a abonar deberían ser los costes de aducción y distribución derivados de la avería desde la fecha de última lectura real del contador hasta la fecha en la que tendrían que haber realizado la siguiente lectura. Si ##### hubiera realizado la medición bimestral como corresponde, se hubiera detectado la avería incurriendo en los gastos de aducción y distribución en como máximo los 2 meses entre lecturas. ##### en la respuesta a la **reclamación** se justifica diciendo que la lectura del contador no se hizo por no ser accesible, esto es incierto porque se realizaron antes de la avería y después una vez que nosotros la detectamos y comunicamos a Canal y de hecho se siguen ahora realizando con periodicidad y el contador siempre ha estado igual de accesible junto al del vecino.

En su escrito de 16/01/2022 refiere: "Alegación i. #####. ##### no ha respondido a tiempo a las alegaciones como se puede comprobar en la carta de indemnización enviada el 27 de julio del 2021 (Anexo1) en donde se reconoce y se nos

## Comunidad de Madrid

Indemniza con 30 euros ante la tardanza en respuesta a nuestra **reclamación**. Esta tardanza en la respuesta ocasionó que en paralelo iniciásemos una queja en el Defensor del Pueblo (queja nº ##### 890) y que a día de hoy y a pesar de haber sido reclamada en tres ocasiones distintas no ha sido contestada (Anexo 2 y Anexo 3).

Alegación ii. #####: Expongo que el acceso al contador siempre ha sido posible. Dicho acceso se realiza desde un parque público que linda con mi propiedad. Este parque efectivamente tiene setos y arbustos, pero que están correctamente mantenidos por el ayuntamiento de Morzarzal. Como se puede observar en todas las fotografías que hemos ido adjuntando en la **reclamación** (Anexo 4, 5 y 6), no existe una línea de setos frente al contador por lo que el acceso al mismo siempre ha sido posible.

Alegación iv y v. #####: En reiteradas ocasiones hemos expresado que estamos de acuerdo con el cobro de los gastos de aducción y distribución pero que dichos costes a abonar deberían ser los costes de aducción y distribución derivados de la avería desde la fecha de última lectura real del contador hasta la fecha en la que tendrían que haber realizado la siguiente lectura. Si ##### hubiera realizado la medición bimestral como corresponde se hubiera detectado la avería incurriendo en los gastos de aducción y distribución en como máximo los 2 meses entre lecturas.

Alegación vi. #####: Entiendo que ##### no tiene obligación de comunicar aumentos de consumo a sus clientes, pero entiendo que un consumo de 4958m3, lo que equivale al llenado de 1 piscina olímpica y media es suficientemente alarmante como para alertar al cliente. En este caso no es verdad que fuera ##### quien nos advirtiera porque como se puede comprobar en la primera **reclamación**, fuimos nosotros los que nos pusimos en contacto con ##### para avisar de la avería. Adjunto el texto de la primera **reclamación**: “Al avisarnos comprobamos que cerrando todos los grifos de la vivienda el contador seguía girando. Hecho esto cerramos la llave y procedimos a dar parte a nuestro seguro, quien verificó la existencia de dicha avería y dado que el seguro no cubre la obra de reparación, procedieron a indemnizarnos por dicha avería. En ese momento llamamos a ##### y desde servicio de atención telefónica nos indicaron que al tratarse de una avería interior tendríamos que reclamar la factura una vez llegara”.

La **reclamación** no solo se trata de un tema económico, lo que evidentemente afecta a la economía de una familia trabajadora con 2 hijos, sino que teniendo en cuenta que el agua es un bien escaso, me resulta incomprensible que una avería de estas dimensiones no haya sido detectada antes y que no se tomaran más medidas para evitar este tipo de incidencias, repito, la avería supuso el llenado de 1.4 piscinas olímpicas.

Alegación ix. #####: Como cliente no puedo “prever incrementos significativos en la presión” e instalar válvulas limitadoras si ##### no me informa de ello y evidentemente la instalación cumple los requisitos del Código Técnico de la Edificación de lo contrario la propiedad no hubiera obtenido la licencia de habitabilidad necesaria cuando se construyó el inmueble.

Respecto a la visita ##### el 22 de marzo de 2021 para la sustitución de las llaves de paso del contador, está claro que no guarda relación alguna con la avería producida en la red interior, pero ##### tardó más de 1 mes en sustituir unas llaves de paso que perdían agua, lo que a mi entender demuestra la falta de mantenimiento y el poco cuidado del agua que ##### mantiene. Ya en la **reclamación** original del 12 de febrero de 2021 reclamábamos el cambio de llaves de paso que se realizó un mes después.

Alegaciones adicionales #####: i. Facturación vecinos y acceso al contador: Adjuntamos también las facturas de nuestra vecina ##### de la ##### con su correspondiente autorización para aportar a este caso. Esta propiedad tiene el contador al lado del nuestro, (en las fotografías del Anexo 4, 5 y 6 se puede observar a la derecha del nuestro), durante el periodo de nuestra avería, a ella si se le ha



## Comunidad de Madrid

realizado el registro real del contador, lo que demuestra que el acceso al contador siempre fue posible. Se aporta la factura correspondiente al periodo 17/07/2020 al 15/09/2020 (anexo 7) y del 15/09/2020 al 16/11/2020 (Anexo 8), donde se puede apreciar que en su caso la lectura fue real, mientras que en nuestro caso, la lectura es estimada. En las fotografías aportadas, se muestra que ambos contadores están situados en el mismo lugar. Fotografías aportadas por #####. En las fotografías aportadas por ##### en el documento 04\_Anexos.pdf, no se aprecia ningún detalle que indique que han sido tomadas en mi propiedad. La primera fotografía del anexo 3 es una foto de un arbusto, que podría ser cualquiera en la comunidad de Madrid. En la segunda fotografía del anexo 3, se observa una valla o pared que no corresponde con el material de construcción de mi muro, lo que claramente indica que corresponde a otra ubicación. En la fotografía del Anexo 6, no se observa la puerta de acceso contigua a los contadores, por lo que o bien ha sido tomada en otra ubicación o la perspectiva no corresponde a la ubicación de los contadores. Lo mismo ocurre con la fotografía 10 del anexo. En la fotografía 13, se puede observar los contadores y cómo son perfectamente accesibles desde la calle. Por todo lo expuesto anteriormente, solicito al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, al que tengo el honor de dirigirme, que se continúe con el arbitraje de mi **reclamación**. Asimismo, quedo a su entera disposición para aportar más documentación si lo consideran necesario. A continuación, se anexa la documentación referida. iii. Corte de suministro.

El día 29/11/##### procedió a cortar el suministro de agua sin previo aviso (anexo 9). Ante lo cual, iniciamos una nueva **reclamación** telefónica indicando que no se nos había comunicado la fecha de corte por ningún medio (correo ordinario, email o portal de usuarios de #####). Tras la **reclamación**, se reconoció el error y el suministro fue restablecido ese mismo día, aproximadamente a las 18hs. En Madrid, o lugar, demostrando que sí son accesibles.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "La factura que ha sido objeto de **reclamación** y posterior rectificación -nº ##### - corresponde al contrato nº ##### cuyo titular es #####, el cual abastece a la vivienda sita en la #####, nº 39 de Moralzarzal. Dicha factura, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 16 de noviembre de 2020 y el 25 de enero de 2021, se emitió inicialmente por un importe de 12.821,82 euros, como consecuencia de un consumo de 4.958 m3 registrado por diferencia de lecturas del aparato de medida. Se adjunta factura como Doc. 1.

2. Antes de la facturación del periodo objeto de **reclamación** -16/11/2020 a 25/01/2021- las facturaciones correspondientes a los dos periodos inmediatamente anteriores -17/07/2020 a 15/09/2020 y 15/09/2020 a 16/11/2020- no se pudieron emitir por diferencias de lecturas del aparato de medida, pues al intentar comprobar si las lecturas tomadas por el lector eran correctas, no se pudo acceder al contador asociado al suministro.

En concreto, para el periodo de facturación comprendido entre el 17/07/2020 y el 15/09/2020, ante el considerable aumento del consumo en relación con el habitual de la finca, antes de emitir la facturación correspondiente a dicho periodo, en fecha 28 de septiembre de 2020 se intentó acceder al contador para corroborar la lectura tomada por el lector, sin embargo, debido a que el acceso al contador estaba lleno de arbustos, como no se pudo corroborar la lectura tomada por el lector y ante la posibilidad de que esta fuese errónea -pues la lectura no correspondía con el consumo habitual de la finca- se decidió facturar el periodo indicado por estimación de consumos.



## Comunidad de Madrid

Teniendo en cuenta el consumo medio diario registrado por el contador en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, se adjunta factura como Doc. 2. Se adjuntan fotografías del 28/09/2020 que muestran la imposibilidad de acceso al contador como Doc. 3. Igualmente, se actuó para el periodo del 15/09/2020 al 16/11/2020. Ante el considerable aumento del consumo en relación con el habitual de la finca, antes de emitir la facturación correspondiente a dicho periodo, en fecha 30 de noviembre de 2020 se intentó acceder al contador para corroborar la lectura tomada por el lector. Sin embargo, debido a que el acceso al contador estaba lleno de arbustos y no se pudo corroborar la lectura tomada por el lector, se decidió facturar el periodo indicado por estimación de consumos, teniendo en cuenta el consumo medio diario registrado por el contador en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores. Se adjunta factura como Doc. 4. Se adjunta fotografía del 30/11/2020 que muestra la imposibilidad de acceso al contador como Doc. 5. La facturación por estimación está expresamente prevista en el artículo 51.b) del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del ##### (en adelante, Decreto 2922/1975) cuando no es posible obtener un índice de lectura por imposibilidad de acceso al contador. Es responsabilidad del cliente mantener en buen estado tanto el contador, como el recinto donde se aloja y el acceso al mismo.

A este respecto, el artículo 48 del Decreto 2922/1975 indica que: “Es obligación del abonado la conservación en buen estado del aparato de medida y del recinto en que se aloja, así como del acceso al mismo”. Posteriormente, el 25 de enero de 2021, el lector acudió nuevamente a la finca para proceder a tomar lectura del contador y facturar el periodo correspondiente al 16/11/2020 a 25/01/2021. La lectura tomada por el lector el 25 de enero fue de 5.654 m3, la cual determinaba un consumo a facturar de 4.958 m3 por diferencia de lecturas.

En este caso, el lector aportó una fotografía donde se podía ver claramente tanto la lectura como el número de serie del contador. Como este consumo era superior al habitual para el suministro, con fecha 29 de enero de 2021, y antes de la emisión de la factura, ##### se puso en contacto telefónico con el cliente para informarle del aumento registrado. En dicha llamada, el cliente informó que el aumento de consumo era debido a una rotura que se encontraba en proceso de reparación.

5. El día 12 de febrero de 2021, el cliente presentó una **reclamación** presencial por la factura correspondiente al periodo 16/11/2020 a 25/01/2021, solicitando la revisión de la factura por fuga en la red particular. Se adjunta **reclamación** como Doc. 6. El procedimiento interno de revisión de facturas por avería en redes interiores aprobado por ##### para los casos de aumentos de consumo provocados por una incidencia en la red particular de sus clientes, establece una serie de requisitos para su aplicación. Uno de ellos es contrastar que la avería ha sido reparada correctamente. Para ello, se ha de comprobar que el consumo ha vuelto a los valores habituales del suministro. Por este motivo, con fecha 15 de febrero de 2021, se envió carta al cliente paralizando la **reclamación** durante quince días para que éste enviase una fotografía de la lectura del contador y poder verificar que el consumo había descendido a los valores habituales del suministro. El 18 de febrero de 2021 el cliente aportó fotografía del contador. La lectura en ese momento era de 5.661 m3. Se adjunta procedimiento interno de revisión de facturas por avería como Doc. 7. Se adjunta carta de 15 de febrero como Doc. 8. Se adjunta fotografía del contador aportada por el cliente como Doc. 9.

6. El 12 de marzo de 2021 se intenta realizar una inspección del contador, pero no es posible porque estaba cubierto de arbustos. No obstante, con la fotografía de la lectura del contador que se aportó el 18 de febrero de 2021, se pudo verificar que el consumo había vuelto a los valores habituales del suministro.



## Comunidad de Madrid

Aportó el cliente el 18 de febrero de 2021. Se pudo verificar que el consumo había descendido a los valores habituales del suministro. Se adjunta fotografía como Doc. 10. Una vez comprobado que se cumplían los requisitos del procedimiento interno para rectificar facturas motivadas por avería en instalaciones interiores, con fecha 15 de marzo de 2021 se procedió a rectificar la factura objeto de **reclamación**.

Como consecuencia de esta rectificación, se pasa de un importe inicialmente facturado de 12.821,82 euros, a 2.392,65 euros; es decir, se reduce la facturación en 10.429,17 euros. Se adjunta rectificación de factura como Doc. 11.

Con fecha 18 de marzo de 2021, el cliente presentó una nueva **reclamación** vía email a través de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), mostrando su disconformidad con la revisión de la factura. Se adjunta la **reclamación** como Doc. 12. El 22 de marzo de 2021, #### realizó una visita a la finca objeto de suministro para sustituir las llaves de paso del contador, ya que las mismas estaban en mal estado. No obstante, debemos indicar que esta incidencia no afectó al consumo registrado por el contador, ya que se trata de una actuación realizada con posterioridad al periodo reclamado.

En esta ocasión se pudo acceder al contador, tal y como muestra la fotografía adjunta (Doc. 13). El día 25 de junio de 2021 se rechazó la **reclamación** del cliente ####, explicando que la única pretensión de la aplicación del procedimiento interno de fugas es minimizar el efecto negativo en la factura de agua por un aumento causado por una fuga o avería en la red particular, es decir, un consumo involuntario. Se debe tener en cuenta que esta Empresa Pública no tiene ninguna competencia ni responsabilidad sobre la red interna de sus clientes. Se indica, además, que el procedimiento aplicado no supone facturar el consumo habitual del suministro, ya que el consumo realmente se ha realizado y ha producido unos costes de explotación para ####, sino facturar todo el consumo registrado a los precios unitarios más económicos fijados en el grupo de usos en el que se encuadra el suministro.

Se adjunta carta de rechazo como Doc. 14.

11. El 7 de julio de 2021, el cliente interpone una nueva **reclamación** vía email, indicando que no está de acuerdo con la resolución, alegando que la reparación de la avería se demoró al haber sido las dos últimas facturas por estimación de consumos y no por lectura real.

Se adjunta **reclamación** como Doc. 15.

12. Con fecha 4 de noviembre de 2021 se rechaza la **reclamación** informando al cliente que #### es consciente de la repercusión que una avería puede tener en la facturación y por ello dispone de un procedimiento interno para minimizar el impacto económico en los clientes.

Se le explica, de nuevo, que el consumo se ha realizado; que ha supuesto unos costes para esta empresa; y que la aplicación de esta norma sin las condiciones necesarias para ello supondría que se estaría sufragando la ineficiencia y la falta de mantenimiento o el deterioro del estado de redes interiores de clientes sobre las que Canal no tiene, ni acceso, ni competencia, ni responsabilidad. Por otro lado, se le indica que las anteriores lecturas no pudieron ser verificadas por no haber sido posible acceder al contador debido a la vegetación que cubría el alojamiento del contador. Se adjunta carta de rechazo como Doc. 16. Para facilitar la identificación de los periodos reclamados y facturados, se acompaña el histórico de consumos del suministro.

Se adjunta histórico como Doc. 17. Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes:



## Comunidad de Madrid

### ALEGACIONES

El Cliente, en su solicitud de arbitraje, pone de manifiesto que "las últimas lecturas de contador fueron en julio de 2020 y en enero de 2021, dado que no se hicieron las lecturas en ese periodo no pudimos advertir de la existencia de este elevado consumo puesto que en el jardín de la casa no había evidencia de agua y las facturas que hemos recibido en ese periodo hasta esta última de 01/02/2021 eran facturas normales que no evidenciaban ninguna avería."

Como consecuencia solicita: "la resolución de la **reclamación** y en importe de 2392.65 de la factura número ##### con revisión ####. Entendiendo que de haberse producido la lectura real del contador por parte de ####, no habríamos incurrido en una avería de 12.821 euros con los costes de aducción y distribución correspondientes. Entendemos que los costes a abonar deberían ser los costes de aducción y distribución derivados de la avería desde la fecha de última lectura real del contador hasta la fecha en la que tendrían que haber realizado la siguiente lectura. Si #### hubiera realizado la medición bimestral como corresponde se hubiera detectado la avería incurriendo en los gastos de aducción y distribución en como máximo los 2 meses entre lecturas. #### en la respuesta a la **reclamación** se justifica diciendo que la lectura del contador no se hizo por no ser accesible, esto es incierto porque se realizaron antes de la avería y después una vez que nosotros la detectamos y comunicamos a Canal y de hecho se siguen ahora realizando ahora si con periodicidad y el contador siempre ha estado igual de accesible (junto al del vecino)."

De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende que:

- i. ##### ha atendido en tiempo y forma cada una de las reclamaciones interpuestas por el Cliente.
- ii. Las lecturas bimestrales del 15 de septiembre y 16 de noviembre de 2020 no pudieron ser verificadas en las correspondientes inspecciones debido a que no se pudo acceder al contador por la existencia de arbustos que impedía el acceso a éste.
- iii. Es responsabilidad del cliente mantener en buen estado, tanto el contador, como el recinto donde se aloja y el acceso al mismo, tal y como establece el artículo 48 del Decreto 2922/1975.
- iv. Con fecha 15 de marzo de 2021 se rectificó la facturación del cliente para el periodo comprendido entre el 16/11/2020 a 25/01/2021, aplicando el procedimiento interno para fugas que tiene ##### para los casos de avería en la red interior de los clientes. Como consecuencia de la aplicación de este procedimiento, se pasó de una facturación inicial de 12.821,82 euros a 2.392,65 euros; es decir, se reduce la facturación en 10.429,17 euros.
- v. ##### tiene la obligación de facturar todos los consumos efectuados. A este respecto el artículo 17.1 del Decreto 137/1985, de 20 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre régimen económico y financiero del abastecimiento y saneamiento de agua en la Comunidad de Madrid, establece que "La entidad gestora de distribución estará obligada a facturar sin excepción todos los suministros efectuados."

En el mismo sentido, el artículo 3 del Decreto 2922/1975 dispone que "Bajo ningún concepto existirán suministros de agua gratuitos ni contratos o convenios especiales que estipulen precios inferiores a las tarifas legalmente aprobadas."



## Comunidad de Madrid

Decir, se aplicarán todos los servicios prestados a la tarifa y bloques de consumo vigentes durante dicho período, así como las cuotas suplementarias que pudieran estar aprobadas para el núcleo de población en el que se encuentra ubicado el suministro.

Al resto de consumo registrado por el contador únicamente se le aplicarán los servicios de abastecimiento, es decir, los servicios de aducción y distribución, a los precios unitarios más económicos fijados para el grupo de usos en el que se encuentre encuadrado el suministro en cuestión. Por tanto, a dicho consumo no se le aplicarán los servicios de saneamiento ni las cuotas suplementarias que pudieran estar aprobadas para el núcleo de población en el que se encuentra ubicado el suministro.

- Si los efectos de la incidencia hubieran tenido impacto en el consumo de dos períodos de facturación periódica consecutivos, se aplicará dicho procedimiento a las dos facturas de consumo afectadas. En ningún caso, se podrá extender la aplicación de este procedimiento a más de dos facturas de consumo.

VI. ##### no tiene obligación de comunicar a sus clientes los aumentos de consumo registrados - estos aumentos pueden ser debidos a cambios en los hábitos normales de consumo, por ejemplo, la instalación de una piscina -. No obstante, ##### hace esta comunicación siempre que le resulte posible verificarlo. Como regla general, detectado un aumento anómalo de consumo, antes de emitir la factura, ##### verifica la lectura del contador para comprobar que la lectura registrada por el lector era correcta. En el presente caso, y como ya se ha expuesto, los días 28 de septiembre y 30 de noviembre de 2020, se intentó acceder al contador con el fin de verificar la lectura tomada por el lector; no obstante, debido a que había arbustos y mucha vegetación en las inmediaciones del contador, no se pudo acceder al mismo y, por lo tanto, no pudieron verificarse las lecturas. Por dicho motivo, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 51.b) del Decreto 2922/1975, las facturaciones se realizaron por estimación de consumos.

VII. ##### no tiene ninguna responsabilidad sobre la red interior de los clientes. A este respecto, el artículo 35 del Decreto 2922/1975 establece lo siguiente: "A continuación del contador se instalará la válvula de retención, el grifo de comprobación y la llave de paso, previstos en el artículo 13 de este Reglamento. Esta llave es el punto en que se realiza el suministro y en el que se terminan las instalaciones propiedad del Canal. [] La unión de la acometida con la red interior del abonado será ejecutada por éste."

Por su parte, el artículo 13 indica que: "Entre las redes interior del abonado y de distribución de Canal se instalarán los siguientes elementos: El conjunto de aparato de medida, válvula de retención, accesorios, grifo de comprobación y tercera llave de paso inmediatamente anterior a las canalizaciones interiores de la finca o local abastecidos."

Como consecuencia de ello, los consumos que se produzcan en las instalaciones interiores del cliente -sean estos voluntarios o involuntarios- son detectados por el contador y ##### tiene la obligación de facturarlos.

VIII. En cuanto a que la avería en la red interior pudo ser causada por un aumento en la presión de la red de #####, debemos indicar que esta empresa no está obligada a suministrar el agua a una presión determinada. A este respecto, el artículo 7 del Decreto 2922/1975 establece que:

"La presión en los puntos de suministro estará sujeta a las variaciones técnicas de la red general de distribución. En relación con esto, el artículo 8 establece que los abonados deberán estudiar las condiciones de funcionamiento de sus redes de distribución en fincas o locales a abastecer, para adecuarlas a sus necesidades, pudiendo recabar el asesoramiento de los servicios técnicos del Canal."

## Comunidad de Madrid

Cualquier red de distribución está sujeta a fluctuaciones en la presión a lo largo del tiempo, no obstante, esto no significa que dichas fluctuaciones puedan provocar averías en las redes interiores de las fincas suministradas. Las instalaciones interiores deben estar diseñadas y construidas con materiales que soporten las presiones de las redes de distribución, siendo responsabilidad del propietario de las mismas renovar las redes interiores antiguas u obsoletas o, en su caso, instalar los aparatos reductores de presión que sean necesarios.

En este sentido, el Documento Básico HS4 Suministro de Agua del Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación, indica en su artículo 3.2.1.5.2 "Sistemas de reducción de presión" que "cuando se prevean incrementos significativos en la presión de la red deben instalarse válvulas limitadoras de tal forma que no se supere la presión máxima de servicio en los puntos de utilización". Y en el mismo sentido que el vigente Código Técnico de la Edificación, la derogada Orden del Ministerio de Industria, de 9 de diciembre de 1975, por la que se aprueban las Normas básicas para las instalaciones interiores de suministro de agua, indicaba en su artículo 1.4.1 que los materiales empleados en las instalaciones interiores debían ser capaces de soportar presiones mínimas de 15 Kg/cm<sup>2</sup>. Igualmente, debemos aclarar que la visita realizada por ##### el 22 de marzo de 2021 para la sustitución de las llaves de paso del contador, no guarda relación alguna con la avería producida en la red interior del cliente, ya que corresponde a una fecha posterior al periodo reclamado. Elementos que constituyen la acometida: []

En cualquier caso, no consta haber recibido ninguna queja en relación con la presión del agua en la zona en que se encuentra ubicado este suministro en el periodo objeto de **reclamación**.

En su escrito de fecha 14/10/2022, refiere: "Que una vez recibida, en fecha de 29 de septiembre de 2022, notificación y señalamiento de la audiencia escrita para el día 28 de octubre de 2022 respecto de la solicitud de arbitraje interpuesta por #####, en la que muestra su disconformidad con la rectificación de la factura nº ##### ##### realizada por ##### en fecha 15/03/2021 por importe de 2.392,65 euros, debemos informar que ##### presentó, en fecha 16 de diciembre de 2021, un escrito de alegaciones en el que se exponían los motivos por los cuales esta parte entiende que no procede atender las pretensiones del Cliente.

En consecuencia, #####, en virtud de lo ya expuesto en las alegaciones citadas anteriormente, y cuya copia se acompaña como Documento nº 1 y Anexos, debe reiterarse en las mismas, puesto que no existen nuevas actuaciones o hechos que puedan contradecir lo recogido en ellas. No obstante lo anterior, se realizan las siguientes alegaciones complementarias:

Fotografías presentadas por el Cliente en su escrito de alegaciones de fecha 16.01.2022

Mediante escrito de fecha 16 de enero de 2022, notificado a ##### en fecha 25 de enero de 2022, el Cliente aportó una serie de fotografías sobre la ubicación del contador. A este respecto, debemos manifestar que no se indican las fechas a las que corresponden las fotografías aportadas. En comparación, en el escrito de alegaciones presentado por #####, en las fotografías aportadas por esta parte se indican las fechas a las que corresponden. Lo determinante, a estos efectos, es que en las fechas de lectura del contador para llevar a cabo la facturación, el contador no estaba accesible (tal y como se prueba en el escrito de alegaciones de Canal). De nada sirve que la zona esté limpia y desbrozada en fechas posteriores a las tomas de lectura, si en el momento de realizarse estas actuaciones, el contador era inaccesible.

##### factura por metros cúbicos consumidos:



## Comunidad de Madrid

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. Debido a que ##### factura volúmenes de agua consumidos (tal y como se indica en el Decreto 29/2018), lo necesario para poder rectificar una o varias facturas es indicar los volúmenes de agua que haya que facturar, no su importe. El patrón de consumo de un cliente se establece por los metros cúbicos consumidos, no por el importe de las facturas, pues el precio de las tarifas varía anualmente. Con el fin de entender el argumento se expone un ejemplo: Si un cliente viene consumiendo una media de 5 m3 en todas las facturas durante los últimos 5 años, aunque el consumo siempre sea el mismo en todas las facturas -5 m3- el importe no siempre va a ser el mismo, unas veces podrá ser 20 €, otras veces más y otras veces menos; todo ello depende de 2 factores: 1. El precio de las tarifas, el cual puede variar anualmente, lo que supone que no todos los años valdrán lo mismo los 5 m3 consumidos. 2. El periodo en el que se haya realizado el consumo. Tal y como se indica en el Decreto 29/2018, art. 2.1., las tarifas son estacionales -periodo de verano y periodo de invierno- siendo más caro el periodo de verano que el periodo de invierno, por lo que, ni siquiera en un mismo año, los 5 m3 van a valer lo mismo. Por tanto, si se decidiese que se tiene que revisar algún periodo de facturación, se deberán indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar. En virtud de lo anteriormente expuesto,

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no queda acreditada la imposibilidad de acceder al contador y, por lo tanto, como las lecturas estimadas se han prolongado durante seis meses, no se pudo informar del aumento del consumo en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta que la siguiente lectura bimestral tenía que haber sido en septiembre de 2020.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, descontando del importe de la factura nº ##### de 2.392,65 € la cantidad de 1.595,10 €, resultando un importe a abonar por el reclamante de 797,55 € (cantidad que resulta de dividir el importe de la factura objeto del arbitraje por los 6 meses sin lectura real, entendiendo que la primera lectura bimestral tendría que haberse realizado en septiembre de 2020, por lo que se realiza un cómputo proporcional).

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

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.



## Comunidad de Madrid

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.

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, en el lugar y fecha señalados al principio.