



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01560.5/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

En el mes de septiembre me pasan un recibo que corresponde al consumo desde 23-06 al 24-08-22 de 466,86€ que no se corresponde con lo que normalmente en 20 años vengo pagando, devuelvo el recibo y reclamo. Solicito servicios de un fontanero particular para que me revise conductos por si tengo pérdidas y me dice que todo está normal. En carta recibida del canal me dicen que su contador tiene una pérdida del 2% tras su revisión y me hacen un pequeño descuento de 20€. Sigo manteniendo correos de reclamación con el [REDACTED] desde esas fechas y me encuentro indefenso al haber cambiado el contador y poner otro nuevo y yo ya no poder emitir prueba de descargo sobre sus aparatos de medición. Me dicen que pague aplazado, pero que pague, o me cortan.

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 la propuesta que envió a la empresa reclamada, en la que manifiesta que ha ido abonando la deuda en periodos fraccionados, como les indicaron, a la espera de la solución de arbitraje, y en caso de fallar a su favor le devolverían el importe. A fecha del escrito, 12 de julio de 2023, ya ha terminado la deuda y solicita un acuerdo económico en beneficio de ambas partes.

La **parte reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que relata cronológicamente los hechos, y formula las siguientes alegaciones:

Primera.- Debe señalarse en primer lugar que a fin de resolver la primera reclamación de la Cliente, fue comprobado el comportamiento metrológico del contador existente en la propia instalación, observándose que el contador registraba el consumo con un porcentaje de adelanto de +3,20%. Debido a dicha circunstancia, se rectificó la facturación correspondiente al período 25 de abril al 24 de agosto de 2022 descontando, del consumo facturado, el porcentaje de adelanto que mostraba el contador. Esta rectificación supuso pasar de un consumo facturado de 179 m³ a uno de 172 m³, y de un importe de 525,48 euros a uno de 502,56 euros.

Segunda.- Posteriormente, ante la reiteración de la Cliente, el contador también se verificó en el laboratorio de contadores de [REDACTED], verificación que no detectó desviaciones superiores a las registradas en la finca.

Tercera.- En virtud de lo anteriormente expuesto, y una vez realizada la rectificación descontando el aumento de consumo detectado en la primera comprobación del contador, no se encuentran motivos para rectificar nuevamente la facturación reclamada.

No obstante lo expuesto anteriormente, se pone de manifiesto que en el caso de que el aumento de consumo haya sido provocado por una avería en la red interior de la Cliente, [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de una Norma interna de fugas, que se adjunta como DOCUMENTO N° 5, que podría minimizar el impacto económico de este aumento de consumo si se cumplen los requisitos previstos en la misma para su aplicación.

Alegación complementaria.- [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos.

En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones de la Cliente debemos tener en cuenta que [REDACTED] no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos, por lo que no es posible rectificar el periodo reclamado aplicando una "rebaja" en el importe o indicando un importe concreto a facturar, sino que es necesario conocer qué volumen de metros cúbicos se deben facturar, teniendo en cuenta además, que la factura se calcula con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid, que constan de una parte fija —denominada cuota de servicio, en concepto de disponibilidad del mismo— y de una parte variable —que depende de los volúmenes de agua suministrados—, tal como dispone el Decreto 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 [REDACTED] factura volúmenes de agua consumidos (tal y como se indica en el Decreto 29/2018) para poder rectificar una o varias facturas es necesario 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:



Comunidad de Madrid

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 de 20 € otras veces más y otras veces menos; todo ello depende de 2 factores:

1. El precio de las tarifas, que 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, el precio de los 5 m³ será el mismo.

Por tanto, si se decidiese que se tienen que devolver importes o rectificar facturas, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar.

Por todo lo expuesto, solicito: Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito junto con sus documentos adjuntos y dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por la Cliente.

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 de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada realizó la comprobación del contador en la finca utilizando un contador patrón dando un desvío de +3,20%, que no justifica el elevado consumo registrado, y que si bien manifiesta que realizó una verificación posterior en el Laboratorio de contadores de [REDACTED], no aporta el correspondiente informe que acredite la verificación y el porcentaje de desvío en su caso, e igualmente tampoco consta que la empresa, a continuación, hubiera puesto a disposición de la parte reclamante el contador verificado, informándole de su derecho a realizar una nueva verificación en otro laboratorio acreditado, habiéndole generado indefensión al no poder desvirtuar la prueba aportada por la empresa reclamada en relación con el funcionamiento del contador.

En consecuencia, la empresa reclamada debe refacturar el periodo reclamado del 23 de junio al 24 de agosto 2022, considerando el consumo medio del mismo periodo en los dos años anteriores.

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 al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la



Comunidad de Madrid

Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 26 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL