



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01622.2/2023

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:

Tras una fuga interna por rotura de un ramal de la acometida principal de agua de mi vivienda unifamiliar el viernes 16/09/2022, estando en casa en ese momento y detectándose de forma inmediata, el 28/10/22 llega una factura de 1.154,29 € (la facturación habitual es de unos 40€). Tras solicitar una minoración el importe pasa a ser de 203,98€. En el primer correo indico que no se pudo cortar el agua por estar la llave general de paso rota y eso produjo un consumo exorbitado. También solicito información para la instalación de una válvula hidráulica de control de caudal. El 03/11/22 me responden que se ha cursado mi solicitud de reparación de la llave de paso y de información sobre la válvula. A fecha de hoy, 11/01/23, la llave sigue rota y no he tenido más noticias, salvo que [REDACTED] me recomienda que "vigile el estado de mi red interior". No sé si pretenden que levante periódicamente el pavimento para comprobar las tuberías. Hace años intenté instalar un reductor de presión que soportaba hasta 8 bares de presión, y reventó, lo que me hace sospechar que la presión de la acometida de agua es del todo inadecuada, por excesiva, para una vivienda de planta baja + planta superior. Desconozco si existe una normativa sobre la presión máxima de agua para una vivienda unifamiliar, pero sospecho que es el exceso de presión, y no la falta de mantenimiento, la causante de la rotura, y si además no se puede cerrar la llave de paso general por estar rota, el negocio es redondo para la suministradora, y el consumidor está totalmente indefenso.

- Que [REDACTED] cumpla su obligación de mantener el contador y la llave de paso general adjunta en buen estado: solicité su reparación el 02/11/22 y sigue rota.

- Que [REDACTED] asuma que, por su falta de mantenimiento en dicha llave de paso, no se pudo cortar el agua a tiempo para evitar el consumo excesivo, por lo que es directamente achacable a ellos y la facturación minorada no es suficiente compensación.

Solicito una refacturación con el importe medio del consumo habitual.

Comunidad de Madrid

- Que se revise la presión de la acometida de agua en mi vivienda y se compruebe si cumple con la normativa vigente, si la hubiera, y en todo caso, se evalúe si dicha presión es adecuada para la vivienda.

- Que [REDACTED] instale una válvula hidráulica de control de caudal para evitar estas fugas en caso de roturas por presión excesiva en la acometida general.

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 facturas anteriores a la reclamada.

La **parte reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando:

Siguiendo las indicaciones del personal de [REDACTED] el cliente remitió a esta Empresa Pública el parte del seguro donde consta la reparación de la avería. Se adjunta parte como DOC. 2.

Una vez reparada la avería y constatado que el consumo volvió a ser el normal para el Cliente, [REDACTED] procedió a rectificar el periodo de facturación comprendido entre 24 de agosto y el 21 de octubre de 2022. La rectificación, la cual se comunicó al Cliente mediante carta de fecha 21 de noviembre de 2022, supuso pasar de un consumo de 365 m3 para el periodo de 24 de agosto a 21 de octubre de 2022 por importe de 1.154,29 euros, a un consumo de 365 m3, por un importe de 203,98 euros; es decir, la rectificación supuso una reducción en la facturación de 950,31 euros, todo ello como consecuencia de la aplicación de la norma interna de fugas. Como se indica en la propia carta de rectificación:

“Analizada su reclamación, una vez comprobado que el consumo ha vuelto a los valores habituales y que su solicitud cumple los requisitos establecidos para estos casos en el procedimiento interno de fugas de [REDACTED], el cual existe por voluntad propia de esta empresa y no por imperativo legal, procedemos a revisar la facturación del período reseñado aplicando este procedimiento.

Esta revisión, que es de aplicación a dos períodos consecutivos de facturación cuyos consumos se hayan visto afectados por la avería, tiene como objetivo minimizar el impacto económico que una avería en la red interior de nuestros clientes tiene en la facturación, pero en ningún caso supone que las nuevas facturas sean de un importe similar al habitual, si no que siempre serán superiores a este. Esto se debe a que el consumo realmente se ha producido, lo que ha supuesto unos costes de explotación para [REDACTED]. También debe tener en cuenta que esta empresa no tiene ninguna responsabilidad sobre el mantenimiento y conservación de la red interior de distribución de las fincas a las que suministra, por lo que no puede asumir el impacto completo de las incidencias que se produzcan en dicha red.

Este procedimiento consiste en facturar el consumo habitual del suministro en el período afectado por la avería a la tarifa correspondiente, y, además, aplicar sobre el volumen de agua que se habría fugado como consecuencia de la avería, los precios unitarios más económicos de los servicios de abastecimiento fijados para el grupo de usos en que se encuadra el suministro, no facturándose los servicios de saneamiento sobre dicho volumen de agua fugado. Puesto que es imposible conocer el volumen de agua real que se ha perdido como consecuencia de la avería, únicamente podemos estimarlo. Esta estimación consiste en determinar, en primer lugar, cuál sería el consumo habitual del suministro en el periodo facturado de no haber tenido la avería, siendo el volumen restante el que se habría perdido como consecuencia de la misma.



Comunidad de Madrid

Teniendo en cuenta el histórico de este suministro, el consumo habitual de este periodo sería 16 m³. Por tanto, el volumen restante sería el imputable a la avería que asciende a 349 m³.

Este procedimiento se aplica a una única avería en un período de un año, por lo que nos permitimos recomendarle que vigile el estado de su red interior." Se adjunta carta de rectificación como DOC. 3.

Como se indica en la propia carta de rectificación, [REDACTED] ha aplicado la norma interna de fugas, la cual consiste en:

- De todo el consumo registrado por el contador en el período de facturación en el que se ha producido la incidencia, el consumo habitual para dicho período se factura normalmente; es decir, se aplican 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 aplican 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 aplican 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. Se adjunta norma de fugas como DOC. 4.

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 del 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) 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:

Comunidad de Madrid

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 tienen que devolver importes, que es lo que solicita el Cliente, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar.

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

- i. Que, [REDACTED] ha atendido en tiempo y forma las reclamaciones efectuadas.
- ii. Que, la causa del aumento de la facturación es la avería producida en las instalaciones interiores del inmueble a suministrar.
- iii. Que, [REDACTED] ha aplicado la norma interna de fugas al periodo comprendido entre el 24/08/2022 - 21/10/2022, lo que ha supuesto la reducción del importe inicialmente facturado en 950,31 euros.

En definitiva, aplicada la norma de fugas al periodo reseñado –24/08/2022 - 21/10/2022- y rectificado el importe inicialmente facturado en 950,31 euros, entendemos que ya se han satisfecho las pretensiones del Cliente, pues este solicita “evitar el pago de una factura tan elevada cuyo importe supondría un menoscabo inasumible para la economía familiar”, por lo que no procede realizar ninguna rectificación adicional alguna, desestimando en consecuencia el arbitraje propuesto.

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: **DESESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada ha rectificado correctamente la factura según su “Procedimiento para el estudio y revisión del impacto en el consumo derivado de una incidencia en la instalación interior del cliente”, y no proceden más rectificaciones puesto que, según manifiesta la reclamante en su correo electrónico de fecha 2 de noviembre de 2022, se rompió la llave mariposa situada junto al contador, que es un elemento de la red interior cuyo mantenimiento es responsabilidad del titular de la instalación.

En relación con la presión del suministro de agua, ni el Código Técnico de la Edificación, ni las normas urbanísticas aplicables en el municipio, establecen cuál debe ser la presión de servicio de las redes de distribución, siendo las redes interiores de las fincas suministradas las que se tienen que adaptar a los condicionantes técnicos de la red, instalando los Clientes limitadores de presión o grupos de presión, según se necesite, por lo que tampoco procede la rectificación de la facturación por este motivo.

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.



Comunidad de Madrid

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 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

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]