



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01654.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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 reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación a partir del 11 de julio del 2022 por el método de evaluación al no haber contador instalado que registre el consumo de su vivienda, contador que no desinstaló. Le dicen que a la vista de los consumos que registre el nuevo contador, la empresa rectificará el consumo facturado por evaluación, y podrá interponer una nueva reclamación. [REDACTED] sabe que desde enero de 2022 la acometida que da suministro a la vivienda carece de contador, sin que a la fecha actual haya instalado uno. Hasta el periodo de julio de 2022, se le venían facturando 57 m3, 49 m3 y 65 m3 por evaluación, y para el periodo mayo-julio de 2022 lo han incrementado a 280 m3, la de julio-septiembre a 396 m3, y en septiembre-diciembre de 2022 a 131 m3, todo por evaluación que es una arbitrariedad, por lo que solicita la devolución de 2.104,81 € a 10 de noviembre de 2022, más lo que siga facturando el [REDACTED] por evaluación hasta que se resuelva el arbitraje.

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, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que reitera los hechos reclamados, y solicita que si las facturas erróneas suman un importe total de 3.659,34 €, y que la media de las tres facturas de lo que va del año 2023, hacen un total de 179,20 €, si se multiplica ese importe por cinco periodos de facturas, hacen un total de 896 €, que restado del importe total, da un importe de 2.763,34 €, que debe ser reingrado por la empresa al reclamante.

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

El suministro analizado abastece a una vivienda sita en la Calle [REDACTED], del municipio de [REDACTED], cuyo titular es [REDACTED] y la facturación reclamada por el consumo de agua realizado en el suministro

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

amparado en el Contrato [REDACTED], para el periodo de facturación comprendido entre el 10 de noviembre de 2021 y el 10 de noviembre de 2022.

2. El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 10 de noviembre de 2021 y el 10 de noviembre de 2022 fue realizada por evaluación al no disponer el suministro de contador que pudiera registrar el consumo realizado en cada periodo.

3. Hasta el 10 de noviembre de 2021 la facturación se había venido realizando sin incidencias, por diferencia de las lecturas registradas por el contador en su correspondiente fecha de lectura. El día 18 de noviembre de 2021 nuestro personal técnico comprobó que el contador instalado en el suministro estaba estropeado, por lo que procedieron a la retirada de este equipo. Puesto que en ese momento no se disponía de equipos nuevos del calibre que necesitaba este suministro, y para no dejar a la vivienda sin suministro, se procedió a instalar un puente en la acometida. Es decir, la finca disponía de suministro, pero no tenía instalado ningún contador que registrara el consumo que se realizaba. Se adjunta como Doc. Nº 1 Informe de Retirada de Contador.

4. A este respecto, hay que indicar que [REDACTED], como Empresa Pública que es, está sujeta a la normativa de contratación pública. Esta normativa establece unos procedimientos determinados para que esta empresa pueda adquirir cualquier tipo de suministro, entre ellos los contadores que instala en los suministros de sus clientes. Estos procedimientos, articulados a través de concursos públicos, en muchas ocasiones se prolongan en el tiempo, y provoca que, en ocasiones, las intervenciones se prolonguen más allá de lo deseado por esta empresa.

Es lo que ocurrió en este caso, que, al no disponer de contadores del calibre requerido por la instalación, se debió esperar a la resolución del correspondiente concurso público. Es decir, la razón por la que se tardó en instalar un contador nuevo fue por motivos de fuerza mayor, y no por una actuación negligente por parte de esta empresa.

5. El día 5 de marzo de 2023 se instaló un nuevo equipo de medida, de la marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED]. Para los casos en los que no existe contador instalado en un suministro, la normativa vigente establece como se debe facturar en estos casos. En concreto el Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del [REDACTED] en su artículo 51 establece que, para estos casos, la facturación del consumo se realizará de acuerdo con las facturaciones de los dos periodos análogos precedentes. Por lo tanto, la facturación del periodo reclamado se ha realizado de la forma anteriormente indicada. Se adjunta, como Doc. Nº 2, Histórico de Lecturas y Consumos.

6. El 11 de octubre de 2022, el cliente, a través de nuestro servicio de atención telefónica, interpone una reclamación por aumento de consumo en el periodo de facturación del 11 de julio al 09 de septiembre de 2022. El 14 de octubre de 2022 se rechaza la reclamación informando al cliente que, al no disponer de contador instalado en la finca, el consumo se ha facturado teniendo en cuenta el consumo habitual del suministro en el mismo periodo estaciona, tal y como se establece en la normativa vigente. Se adjunta, como Doc. Nº 3, Carta de Rechazo de la Reclamación.

7. El 21 de octubre de 2022, el cliente presenta una nueva reclamación del consumo facturado en el periodo del 10 de noviembre de 2021 al 9 de septiembre de 2022. En su escrito el cliente presenta disconformidad con la forma del cálculo del consumo, indicando que sus hábitos de consumos han variado con respecto al año anterior, ya que según indica, ha eliminado el césped, no ha llenado la piscina y además, pasa largas temporadas fuera del domicilio. Se adjunta, como Doc. Nº 4, Correo Electrónico del Cliente.



Comunidad de Madrid

Ante esta reclamación el 23 de noviembre de 2022 se informó al cliente que se paralizaba el estudio de su reclamación, a la espera de conocer el consumo registrado por el nuevo contador instalado en la finca. Por lo tanto, hasta el próximo 10 de noviembre de 2023 no se dispondrá de un histórico completo que permita realizar un nuevo análisis de la reclamación presentada por el cliente. Hasta ese momento, no se podrá realizar una resolución definitiva. Se adjunta, como Doc. Nº 5, Carta Paralización Estudio Reclamación.

Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes,

ALEGACIONES:

Al no disponer [REDACTED] de contadores del calibre necesario, la finca no ha tenido instalado un contador que registrase el consumo realizado desde el 18 de noviembre de 2021 hasta el 5 de marzo de 2023.

Por este motivo, el consumo facturado se ha calculado teniendo en cuenta el consumo realizado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, tal y como establece el artículo 51 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del [REDACTED].

A la vista de la reclamación presentada por el cliente, en el que manifiesta que durante el último año sus hábitos de consumo han variado, se ha paralizado el estudio de la reclamación, a la espera de conocer el consumo registrado por el nuevo contador instalado. En concreto, se ha paralizado hasta el próximo 10 de noviembre de 2023, fecha en la que se retomará el estudio de la reclamación.

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 por el Cliente.
- ii. Que, [REDACTED] ha comprobado que el contador instalado en el suministro estaba estropeado, por lo que se procedió a la retirada de este, instalándose posteriormente uno nuevo.
- iii. Que, la razón por la que se tardó en instalar un contador nuevo fue por causa de fuerza mayor (licitación concurso público para la adquisición del nuevo contador), y no por una actuación negligente por parte de esta empresa.
- iv. Que, ante la comunicación del cliente al respecto de que sus hábitos de consumo habían variado con respecto al año anterior, se ha informado al cliente que se paralizaba el estudio de su reclamación, a la espera de conocer el consumo registrado por el nuevo contador instalado en la finca.

La **parte reclamante** aporta escrito manifestando que ha recibido la factura de fecha 11 de septiembre de 2023 por importe de 264,98 €, que comparada con la factura de 12 de septiembre de 2022 por importe de 1.383,87 €, se comprueba que el consumo en su vivienda es inferior siendo arbitraria la factura del año 2022.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al considerar que, tal y como manifiesta la empresa reclamada la declaración de la parte reclamante sobre la variación de sus hábitos de consumo en el último año, no se puede valorar sin las facturas que se emitan hasta el 10 de noviembre de 2023 con el registro del nuevo contador, por lo que no es posible al día de la fecha por falta de elementos de juicio solucionar el conflicto sobre la facturación emitida por evaluación.

Queda expedita la vía judicial, y la posibilidad de presentar nueva reclamación en caso de conflicto entre las partes, una vez sea emitida la facturación en los próximos meses y no estar conforme la parte reclamante con la solución final de la reclamación, que ha sido paralizada por la empresa reclamada para su posterior estudio.

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]