



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10743.5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de abril 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 DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: que, según manifiesta la reclamante, el día 26 de agosto de 2022 nos comunica la empresa [REDACTED] de que han detectado un aumento del consumo de agua en mi vivienda. El día 12 de septiembre nos llega una factura [REDACTED] del periodo comprendido entre el 22 de junio y el 23 de agosto. Dicha factura asciende a 685,86 euros. Estos son las facturas anteriores: 23/06/2022 47,31 euros, 25/04/2022 40,78 euros. Mas o menos el mismo consumo todos los meses. Como se puede detectar hay una fuga en la vivienda. El día 23 de agosto nos damos cuenta nosotros de que tenemos la fuga en la vivienda debido al sonido que hacía el contador del agua. Ese mismo día llamamos al seguro de la vivienda para que pudieran solucionarlo. El mismo fontanero que viene a realizar la reparación nos comenta que fugas como la nuestra en el patio son muy frecuentes durante los meses de verano. Nos comenta que la presión a la que manda el agua el canal es la misma durante todo el año y en verano al no haber muchas personas en sus viviendas, llega con más presión el agua a las viviendas y en algunos casos hace que las tuberías no la soporten y se rompan. Entendemos que la fuga es cosa nuestra, pero también creemos que tanto el canal podría haber detectado antes la fuga por lo que la factura no hubiera llegado en ningún caso a ese importe, como si se controlara de alguna forma la presión que envía a las viviendas, no hubieramos tenido los problemas con los que nos encontramos. El año pasado tuvimos el mismo problema, tuvimos otra fuga también en verano y en esa nos compensaron la mitad de dos facturas que fue el periodo en el que estuvo la fuga abierta hasta que nos dimos cuenta. El total de ambas no llegó a 300 euros. Hemos puesto una reclamación Ref.: [REDACTED] pero se excusan en que solo hacen una devolución al año y ya nos la hicieron en el periodo del 25/06/2021 y el 20/10/2021. La compensación a la que hacen referencia la realizaron el 30/09/2021 y fue de 68,89 euros. Solicita 400 euros de compensación ya que nos han avisado antes de la fuga del agua por lo que no hemos podido solucionarlo antes para que no llegara a ese importe la factura. Entendemos que tenemos que pagar factura pero no creemos que sea justo pagar todo el importe teniendo en cuenta los hechos. No creemos justo que por una devolución que nos hicieron a finales de septiembre de 2021 de 68,89 euros no nos compensen ahora una factura que ha llegado antes de esa fecha.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 22 de junio y el 23 de agosto de 2022, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado, que es un contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED]. El día 23 de agosto de 2022, el lector acudió a la finca con objeto de tomar la lectura del contador para proceder a facturar el consumo realizado en el periodo comprendido entre el 22 de junio y el 23 de agosto de 2022. La lectura en ese momento fue de 2.959 m³ y determinaba un consumo a facturar de 224 m³ por diferencia de lecturas. Ante el elevado consumo, mediante carta de fecha 25 de agosto de 2022 se informó a la Cliente de las posibles causas del mismo. Puesto que este consumo era superior al habitual del suministro, con fecha de 9 de septiembre de 2022, y antes de la emisión de la factura, se acudió a la finca para confirmar que la lectura aportada por el lector era correcta y para determinar si existía alguna incidencia que justificase el aumento de consumo. La lectura del contador en esta visita era de 2.968 m³, lo que descartaba el error en la lectura. En esta visita, se informó al personal de [REDACTED] que el aumento de consumo había estado provocado por una rotura en la red particular de la finca que ya había sido reparada. No obstante, previa a esta visita, el 25 de agosto de 2022 se envió a la titular una carta informando del aumento de consumo observado y se le indicaba los posibles motivos que hubieran podido provocarlo con el fin de ayudar a que pudiera identificar la causa. Junto con este escrito, se envió una guía informativa para detectar fugas de agua en la instalación interior. Con fecha 12 de septiembre de 2022 la titular, a través de la oficina virtual, interpuso una reclamación de la factura de consumo del periodo comprendido entre el 22 de junio y el 23 de agosto de 2022 en la que informó que el aumento de consumo nuevamente había sido provocado por una fuga en su instalación interior, adjuntando un parte de trabajo de reparación de la avería de fecha 29 de agosto de 2022. El 15 de septiembre de 2022 se rechazó la reclamación informando que no era posible revisar la facturación reclamada puesto que la facturación del periodo comprendido entre el 25 de junio y el 20 de octubre de 2021 ya fue revisada por el mismo motivo, siendo condición necesaria para la aplicación del procedimiento interno que dispone [REDACTED] para revisar la facturación que se vea afectada por averías en las instalaciones interiores de los clientes, el que no se hubiera aplicado en una incidencia producida con menos de un año de diferencia respecto a la actual. A este respecto, hay que informar que los días 1 de septiembre y 29 de octubre de 2021 la titular del contrato presentó dos reclamaciones en las que indicó haber tenido un aumento de consumo provocado por una fuga en su instalación interior. Esta avería afectó a dos periodos de facturación, el comprendido entre el 25 de junio y el 23 de agosto de 2021, y desde el 23 de agosto al 20 de octubre de 2021. La fuga de la instalación interior de la cliente fue reparada el 1 de septiembre de 2021, según consta en el parte de trabajo que presentó como justificante de la reparación. Una vez comprobado que la solicitud cumplía con todos los requisitos exigidos, el 23 de septiembre y el 2 de noviembre de 2021 se rectificaron las facturas de los periodos reclamados aplicando el procedimiento interno que [REDACTED] dispone para estos casos con el fin de minimizar el impacto económico que esta avería había tenido en la facturación del suministro. Esta rectificación supuso que la facturación emitida entre el 25 de junio y el 20 de octubre de 2021 pasase de un importe inicial de 404,82 euros a un importe de 151,45 euros tras la revisión. Es decir, se redujo la facturación en 253,37 euros, no 68,89 euros como indica la titular en su solicitud de arbitraje. En la resolución de estas revisiones de facturas se informó a la titular que este procedimiento interno puede aplicarse como máximo a dos facturas consecutivas cuyo consumo se haya visto afectado por la avería y a una única avería en un periodo de un año, por lo que le recomendábamos que vigilase el estado de su red interior. Por otra parte, se indicaba que en la reclamación recibida el 12 de septiembre de 2022, la cliente no mencionaba la posibilidad de que haya existido un aumento de presión que hubiera podido provocar la fuga de la instalación interior. Asimismo, en el periodo reclamado no hubo ningún aviso por aumento de presión ni por fugas en contadores que hubieran sido provocadas por un posible aumento de presión de la red de distribución ni de esta finca, ni de las colindantes, ni de fincas próximas. La presión en las redes gestionadas por [REDACTED], tanto las situadas en las inmediaciones de la finca abastecida, como en las redes aledañas, es completamente normal y dentro de los parámetros que deben soportar las redes interiores de las fincas abastecidas. A este respecto, debemos indicar que,



Comunidad de Madrid

tanto la Orden de 9 de diciembre de 1975, aplicable para viviendas anteriores a 2006, como el Código Técnico de la Edificación, aplicable a las viviendas construidas a partir de 2006, no establecen regulación alguna sobre la presión que deben tener las redes de las entidades gestoras del servicio de distribución. Al contrario, se indica, que las instalaciones interiores se deben acomodar a las presiones facilitadas por las entidades gestoras del servicio de distribución, instalando en las redes interiores, grupos de presión o válvulas reductoras, según los casos. Lo contrario supondría lo ilógico de tener que dar a cada cliente una presión distinta, lo cual es imposible, pues una misma red, no puede tener en una misma calle o zona presiones distintas para cada vivienda abastecida. En concordancia con ello, 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] indica en sus artículos 7 y 8 lo siguiente: Art. 7: *“Las presiones en los puntos de suministro quedará sujeta a las variaciones técnicas de la red general de distribución”*. Art. 8: *“Los abonados estudiarán 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 [REDACTED]”* En definitiva, [REDACTED] no está obligada a suministrar el agua a una presión constante, siendo la responsabilidad de reducir la presión en la edificación de la propiedad, y no la compañía suministradora, instalando a tal efecto válvulas limitadoras que amortigüen los posibles aumentos. Todo esto determina que las roturas producidas en la instalación interior no son causadas por la presión del agua en las redes de distribución, sino que se debe, con toda probabilidad, al mal estado de las redes interiores de la vivienda de las que [REDACTED] no es responsable ni tiene competencia alguna en su mantenimiento. [REDACTED] procedió a la rectificación de la facturación del periodo reclamado -el comprendido entre el 25 de junio y el 20 de octubre de 2021- aplicando el procedimiento interno para averías en la red interior, con el fin de minimizar el impacto económico que dicha avería tiene en la facturación de los clientes. Hay que recordar, que el procedimiento interno aprobado por [REDACTED] existe por voluntad de esta empresa, y en ningún caso porque exista obligación legal o de cualquier otro tipo que nos obligue a ello. Es por ello por lo que establece unos requisitos, que, como no puede ser de otra manera, se deben exigir a todos nuestros clientes. Uno de esos requisitos es que sólo se puede aplicar a una única avería en un periodo de un año. Esto es así porque de otra manera, si se aplicase el mencionado procedimiento indiscriminadamente, [REDACTED] estaría sufragando el mantenimiento de las redes interiores de los particulares, sobre las que no tiene ninguna competencia ni responsabilidad. Debido a que la cliente ha sufrido otra avería en su red interior en un plazo inferior a un año, no es posible aplicarle nuevamente el procedimiento interno de fugas. Adicionalmente, debemos indicar que no constan avisos de problemas por presiones en la red en los periodos reclamados. Es, por tanto, el titular del suministro el responsable del mantenimiento de sus instalaciones internas en perfecto estado de funcionamiento. Además, se debe tener en cuenta que [REDACTED] no tiene obligación de suministrar el agua a una determinada presión, pues como el mismo artículo 7 indica *“Las presiones en los puntos de suministro quedará sujeta a las variaciones técnicas de la red general de distribución”*. Por último, concluimos que la lectura del contador se realizó en la fecha prevista para ello, el 23 de agosto de 2022, y a la titular se le avisó por escrito del aumento de consumo observado el 25 de agosto de 2022, es decir, se avisó del aumento de consumo, en cuanto se tuvo conocimiento de ello. 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



Comunidad de Madrid

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 euros otras veces más y otras veces menos; todo ello depende de 2 factores: 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. 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: Que, [REDACTED] ha atendido en tiempo y forma las reclamaciones efectuadas por el Cliente. Que, [REDACTED] ya ha aplicado la norma de fugas, no siendo posible aplicarla dos veces, pues no se cumplen con los requisitos establecidos en la misma. Que, [REDACTED] no tiene obligación de suministrar el agua a una presión determinada. Que, el Cliente es el responsable del mantenimiento de sus redes interiores. Que, la presión en los puntos de suministro puede variar, tal y como establece el art. 7 del Decreto 2922/1975, siendo el cliente el que se debe adaptar a los condicionantes de la red, art. 8. Que, en el caso de que el Órgano Arbitral acuerde mediante Laudo estimar parcial o totalmente las pretensiones formuladas por el Cliente, solicito se tenga en cuenta el sistema de facturación de [REDACTED] que no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos con base en las tarifas de servicio aprobadas por la 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 y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no teniendo la empresa reclamada obligación de avisar, según normativa aplicable, siendo el problema objeto de controversia de conservación de instalaciones y habiendo, con rectificación de la facturación del periodo reclamado, el comprendido entre el 25 de junio y el 20 de octubre de 2021, aplicado al reclamante el procedimiento interno para averías en la red interior, teniendo en cuenta que el procedimiento interno aprobado por [REDACTED] existe por voluntad dicha empresa y en ningún caso porque exista obligación legal que obligue a ello, no se ha cumplido uno de los requisitos exigidos, consistente en que sólo se puede aplicar a una única avería en un periodo de un año, habiendo la reclamante sufrido otra avería en su red interior en un plazo inferior a un año, es correcto no aplicar nuevamente el procedimiento interno de fugas.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Previo 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.

Madrid, 18 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]