



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08510.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral 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:

Existe una discrepancia en la facturación, pues hay tres meses de elevado consumo, inusual, en los que además desde el mes de julio hasta el mes de septiembre no nos encontrábamos en el domicilio. Por otra parte, no han cambiado los hábitos de consumo. Tampoco ha habido fuga de agua. Se ha procedido a cambiar el contador ya que ha dado fallos en varias ocasiones.

Documentación:

Facturas que acreditan el consumo normal
Facturas que acreditan el consumo anormal
Comunicación a la empresa

Pretensiones: que se revisen o en su caso se anulen las facturas de los meses 03/06/2022, 21/07/2022 y 21/09/2022.

Importe reclamado: 2.442,90 euros.

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 **empresa reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que manifiesta:

HECHOS

1. El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 21 de marzo y el 19 de septiembre de 2022 fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador que tenía instalado en cada momento y que fue un contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED] hasta el 4 de julio de 2022, y a partir de esa fecha, el contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED]

2. El 23 de mayo de 2022 el lector se personó en la finca, para tomar la lectura del contador y proceder a facturar el consumo realizado en el periodo comprendido entre el 21 de marzo y el 23 de mayo de 2022. La lectura en ese momento fue de 354 m3. La lectura del contador el 21 de enero de 2022 había sido de 79 m3, y en la siguiente fecha de lectura el 21 de marzo de 2022, no se pudo tomar la lectura del contador al no encontrar el lector a nadie en la finca que le facilitase el acceso al equipo, ubicado en el interior de la finca, facturándose un consumo de 22 m3 por estimación, a deducir de la siguiente facturación emitida con lectura real.

3. Por lo tanto, el consumo a facturar en el periodo del 21 de marzo al 23 de mayo de 2022 resultó ser de 253 m3, resultado de restar, al consumo registrado por el contador, el consumo a cuenta facturado en el periodo anterior.

4. Como el consumo era muy alto, el 3 de junio de 2022, y antes de la emisión de la factura, se realizó una nueva visita a la finca, al objeto de comprobar que la lectura tomada por el lector era correcta y si existía alguna causa que hubiera motivado el consumo registrado por el contador. La lectura del contador en ese momento fue de 394 m3, lo cual descartaba un error en la lectura tomada por el lector. En esta visita, nuestro personal, comprobó que existía un paso continuo de agua por el contador de 1 litro por minuto con todos los grifos de la finca cerrados, lo cual es un indicio claro de la existencia de alguna incidencia en la red interior de la finca. Se aporta documento de carta de comunicación de aumento de consumo como Documento nº 1.

5. A la vista de este resultado, ese mismo día se emite la factura, junto con una carta informativa del aumento de consumo detectado, así como de un tríptico con indicaciones para ayudarle a detectar una posible avería en su red particular(Documento nº 2).

6. El 6 de junio de 2022 el cliente, a través de nuestro servicio de Atención Telefónica, presenta una reclamación de la facturación emitida para el periodo del 21 de marzo al 22 de mayo de 2022, indicando que deseaba una comprobación del contador.

7. Para atender esta reclamación, se intentó realizar una comprobación del funcionamiento del contador en el propio suministro, pero cuando se personó nuestro personal, se comprobó que la instalación estaba empotrada en su ubicación y, por lo tanto, no era posible la instalación de los elementos necesarios para realizar la mencionada comprobación. Por este motivo, el 4 de julio de 2022, se procedió a retirar el contador instalado en el suministro, instalando un nuevo contador en una nueva ubicación en una arqueta en la acera. La lectura del contador en el momento de su retirada fue de 545 m3. El nuevo contador instalado fue el [REDACTED] con una lectura de 0 m3. Se adjunta como Documentos nº 3 y 4 fotos del contador retirado y el nuevo contador, respectivamente.

8. A este respecto, se debe señalar, que todos los contadores que instala [REDACTED] pasan los controles de calidad establecidos que certifican su correcto funcionamiento en el momento de su instalación.



Comunidad de Madrid

9. El 19 de julio de 2022 el lector se personó en la finca, para tomar la lectura del contador y proceder a facturar el consumo realizado en el periodo comprendido entre el 23 de mayo y el 19 de julio de 2022. La lectura en ese momento fue de 67 m³, teniendo en cuenta que este contador se instaló en el suministro con una lectura de 0 m³, el consumo realizado entre el 4 y el 19 de julio de 2022 había sido de 67 m³. A este consumo hay que añadirle el consumo registrado por el contador realizado, puesto que como hemos indicado, se retiró con una lectura de 545 m³ y el 23 de mayo de 2022 presentaba una lectura de 354 m³, el consumo realizado entre estas dos fechas fue de 191 m³. Por lo tanto, el consumo a facturar en el periodo del 23 de mayo y el 19 de julio de 2022 fue de 258 m³.

10. Posteriormente, la lectura del contador el 19 de septiembre de 2022 la lectura del contador era de 386 m³, por lo que el consumo a facturar en el periodo del 19 de julio al 19 de septiembre de 2022 fue de 319 m³.

11. Como se puede observar, este contador presenta un patrón de consumos muy similar al del contador retirado, lo cual demuestra que el aumento de consumo no está relacionado con el funcionamiento del contador, debiendo buscar las causas en el uso que se hizo del suministro.

12. Con fecha 22 de septiembre de 2022, el cliente volvió a contactar con nuestro equipo de atención telefónica para incluir estas últimas facturas, en la reclamación que teníamos pendiente de resolver.

13. Ante estas nuevas reclamaciones del cliente, se intentó nuevamente comprobar el funcionamiento del contador en la propia instalación, no siendo posible por el mal estado de una de las piezas en las que se debe conectar las piezas necesarias para llevar a cabo la mencionada comprobación al presentar esta un cierto grado de corrosión. En esta visita, realizada el 28 de noviembre de 2022, el inspector detectó un ligero paso continuo de agua a través del contador, lo cual es un claro indicio de un consumo no controlado en la instalación, como consecuencia de algún tipo de incidencia en la misma.

14. De esta situación se informó debidamente al cliente, informándole, además, que si en el plazo de 15 días, no obteníamos indicaciones en contrario, procederíamos a retirar el contador instalado para llevar a cabo la comprobación del funcionamiento metrológico en nuestro laboratorio de contadores. Se adjunta carta de comunicación como Documento nº 5.

15. Transcurrido este plazo sin oposición del cliente, el 31 de marzo de 2023 se retiró el contador instalado en el suministro con una lectura de 740 m³, instalándose un nuevo contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED] con una lectura de 0 m³. Se adjunta como Documentos nº 6 y 7 fotos del contador retirado y el nuevo contador, respectivamente.

17. La comprobación del funcionamiento metrológico del contador se realizó el 10 de abril de 2023 en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por [REDACTED] con expediente nº 226/LC10.186. Esta acreditación certifica que el laboratorio realiza sus actividades con total independencia, transparencia y confidencialidad, la cual es objeto de revisión anualmente. El resultado de esta comprobación fue que el contador registraba el consumo con una desviación inferior al 2,00% que es la desviación máxima permitida por la legislación vigente, en el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016, es decir, su funcionamiento era totalmente correcto. Se aporta la Carta de Comprobación del contador en el laboratorio como Documento nº 8; y el Informe de verificación del contador realizado por el laboratorio como Documento nº 9.

18. A la vista de este resultado, el 21 de abril de 2023 se rechazó la reclamación del cliente (Documento nº 10), informándole del resultado obtenido. Así mismo, se le informó de que el nuevo contador presentaba un patrón de consumo muy similar al del contador retirado, lo cual

Comunidad de Madrid

demuestra que el aumento de consumo facturado no está motivado por el funcionamiento del contador. Así mismo se le ofreció la posibilidad de realizar una nueva comprobación del funcionamiento metrológico del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED] que cuente también con la debida acreditación de [REDACTED] para realizar este tipo de ensayo. A día de hoy el cliente no ha manifestado su interés en llevar a cabo esta comprobación.

19. El día 4 de mayo de 2023 el cliente presentó una nueva reclamación del periodo del 21 de marzo al 19 de septiembre de 2022 (Documento nº 11), indicando que el consumo facturado era desmesurado, y que se le había instalado un nuevo contador, con el que se había regularizado el consumo.

20. El 5 de mayo de 2023 se rechazó la reclamación del cliente, Documento nº 12, informándole nuevamente del resultado obtenido en la comprobación del funcionamiento del contador, el cual presentaba un funcionamiento totalmente correcto. Además, se le recordó que el nuevo contador instalado, presentaba un patrón de consumo muy similar al del contador retirado con unos consumos muy superiores a los habituales del suministro. Concretamente, si tenemos en cuenta que la lectura del contador el 23/05/2022 era 354 m3 y la lectura cuando éste se sustituyó el 04/07/2022 era 545 m3, se deduce un consumo de 4,548 m3 /día; mientras que, si tenemos en cuenta que el contador instalado el 04/07/2022 tenía una lectura inicial de 0 m3 y que el 19/07/2022 la lectura era 67 m3, se deduce un consumo medio diario de 4,467 m3/día. Por lo tanto, como se puede observar, no es cierto que, con el nuevo contador, el consumo volviera a sus valores habituales tal y como manifiesta el cliente en su reclamación.

21. Así mismo se le informó de que aún estaba a tiempo de llevar una nueva comprobación del funcionamiento metrológico del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED] y se le ofreció la posibilidad de que, si el consumo había sido como consecuencia de alguna incidencia en su red particular [REDACTED], dispone para este tipo de situaciones de un procedimiento interno de revisión que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo.

22. El 28 de abril de 2023 el cliente presentó una nueva reclamación (Documento nº 13) a través de un correo electrónico, insistiendo en que, con el contador nuevo, había vuelto a sus valores habituales y posteriormente, el 12 de mayo de 2023 a través de otro correo electrónico nos solicitaba información sobre los trámites que tenía que realizar para llevar una nueva comprobación del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED].

23. El 22 de mayo de 2023 se rechazó la reclamación del cliente informándole de los trámites que tenía que realizar para realizar la comprobación del contador en un laboratorio ajeno. Se adjunta el rechazo referido como Documento nº 14.

24. El 14 de junio de 2023 el cliente presentó un escrito en el que informaba que habían detectado una avería en su red particular que se había prolongado en el tiempo, por lo que solicitaba la aplicación del procedimiento interno de revisión aprobado por esta empresa para minimizar el impacto económico de este aumento de consumo provocado por la avería. Dicho escrito se adjunta y el informe de avería como Documentos nº 15 y 16.

25. Una vez comprobado que la solicitud cumplía con todos los requisitos, el 4 de julio de 2023 se aplicó el mencionado procedimiento al periodo del 21 de marzo al 24 de mayo de 2023. Como consecuencia de esta rectificación se pasó de una facturación inicial de 611,50 euros a una facturación después de rectificar de 250,30 euros, es decir, se redujo la facturación en 361,19 euros. Se adjunta el dictamen de rectificación de factura por fuga como Documento nº 17.

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



Comunidad de Madrid

ALEGACIONES

La facturación reclamada se realizó teniendo en cuenta las lecturas de dos contadores distintos. Del primero de ellos no se pudo comprobar su funcionamiento, pero el segundo se comprobó en el laboratorio de contadores de [REDACTED], presentando un comportamiento totalmente correcto de acuerdo a lo establecido por la legislación vigente.

Ambos contadores presentaban un patrón de consumos muy similar, por lo que el hecho de que dos contadores distintos registren un aumento de consumo de la misma magnitud nos demuestra que el consumo realmente se ha realizado y no está provocado por el funcionamiento del contador. Además, en visita realizada a la finca por nuestro personal el 3 de junio de 2022, se detectó un paso continuo de agua a través del contador, lo que es un indicio claro de que la instalación interior no es completamente estanca y está provocando el aumento de consumo facturado.

Este hecho, a pesar de las distintas reclamaciones presentadas, es reconocido por el cliente en su escrito del 14 de junio de 2023, donde reconoce que ha sufrido una avería en su instalación durante un periodo de tiempo prolongado.

Por Parte de [REDACTED], se han procedido a minorar la facturación del cliente en 361,19 euros por aplicación del procedimiento interno aprobado para estas situaciones.

Por lo tanto, queda demostrado que el consumo realmente se ha realizado, y que ha estado provocado por una incidencia en la red particular del cliente, sobre la que esta Empresa Pública no tiene ninguna competencia, por lo que se considera la facturación totalmente correcta y no procede ninguna rectificación adicional a la ya realizada.

Adicionalmente y a los efectos de acreditar lo indicado en el presente escrito, se adjunta como Documento nº 18 el histórico de lecturas y consumos del contrato de referencia.

Alegación complementaria. [REDACTED] actura 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



Comunidad de Madrid

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, cualquiera que sea en un mismo año, los 5 m3 van a valer lo mismo.

La **parte reclamante** aporta escrito formulando las siguientes alegaciones:

ALEGACIONES

PRIMERA.- En primer lugar cabe poner de manifiesto a esta Junta Arbitral que nos mudamos a la calle [REDACTED] en diciembre de 2021 y el consumo inicial era normal, propio de la familia y la casa en la que vivimos. Se dejan designados los archivos de [REDACTED] a los efectos de aportar las facturas de agua de años anteriores, acreditativas del hecho de que siendo las mismas personas y en una vivienda de iguales características, el consumo era de importes similares.

SEGUNDA.- En junio de 2022 se desata el consumo y dicha circunstancia se puso en conocimiento de [REDACTED]. Por dicha razón, con fecha 3 de junio, se personó un técnico en nuestra vivienda.

En dicha visita la persona que vino a leer el contador, me informó y aseguró que el contador de agua estaba en mal estado. Asimismo me dijo que él trasladaría este hecho a la compañía. También me dijo que yo tenía que llamar a la compañía para poner de manifiesto que la factura no debía ser pagada debido a este problema. Vió muy claro que el contador estaba en mal estado, ya que además había un testigo luminoso que indicaba el fallo del contador.

Por este motivo, llamé al [REDACTED] para mostrar mi disconformidad y me dijeron que todavía no estaba subido el informe del técnico. El día 6 de junio recibí una carta señalando que "Con fecha 03/06/2022, nuestro personal ha realizado una auditoría de consumo en la finca en la que se ha confirmado que, efectivamente, el consumo ha sido registrado por el contador".

Una vez recibida la carta, ese mismo día, me puse en contacto con el servicio telefónico de [REDACTED] y me atendió la srta. [REDACTED], con una duración de llamada de 27 minutos, habiendo finalizado la misma a las 10:15. Ella abrió un parte de inspección número 1137740. En la conversación me confirma que el resultado de la inspección del viernes día 3 de junio es el siguiente, el cual me leyó y yo lo transcribo:

"Resultado de la auditoría de consumo de [REDACTED], el día 3 del 6 lectura 394: el cliente comenta que no han tenido avería recientemente y que el consumo ha sido el habitual. Se comprueba con todos los grifos cerrados que el contador parece tener pérdida interior, siendo esta la posible causa del aumento: pérdida interior del contador."

Por tanto, es evidente que la pérdida es del contador, tal y como me comentó en la visita el propio técnico. Ello no significa que haya pérdida de agua interior de la vivienda, sino que el contador tenía una pérdida. A estos efectos dejo señalados los archivos de [REDACTED] a los efectos oportunos.

TERCERA.- Posteriormente, ante un consumo nuevamente elevado, se hace una reclamación y tal y como se señala en las alegaciones efectuadas por [REDACTED] "Ante estas nuevas



Comunidad de Madrid

reclamaciones del cliente, se intentó nuevamente comprobar el funcionamiento del contador en la propia instalación, no siendo posible por el mal estado de una de las piezas en las que se debe conectar las piezas necesarias para llevar a cabo la mencionada comprobación al presenta esta un cierto grado de corrosión. En esta visita, realizada el 28 de noviembre de 2022, el inspector detectó un ligero paso continuo de agua a través del contador, lo cual es un claro indicio de un consumo no controlado en la instalación, como consecuencia de algún tipo de incidencia en la misma”.

Ante esta respuesta resulta llamativo que el propio [REDACTED] reconoce:

- Que no es posible comprobar el funcionamiento del contador debido al mal estado de las piezas, que presentan un grado de corrosión....

- Que el inspector detecta un ligero paso continuo de agua a través del contador, es decir se vuelve a repetir el patrón anterior....el contador tiene pérdida.

CUARTA.- En este sentido también cabe reseñar las facturas comprendidas entre los periodos 21/03/2023 a 20/07/2023, por importes de: 611,5 euros, 250,31, 611,5 y 705,95 euros. Se adjuntan dichas facturas como documentos números UNO, DOS, TRES y CUATRO.

Se discuten estas facturas por varios motivos:

- En primer lugar por su elevado importe, de nuevo disparado.

-Asimismo, con fecha 13 de junio se emite informe de fuga por mal estado de las tuberías de Canal. Se adjunta copia de dicho informe como DOCUMENTO NUMERO CINCO.

- Por último y no menos importante, cabe señalar que el [REDACTED] dice en su escrito de alegaciones (pagina 5, punto 25) que se ha efectuado una rebaja en la facturación. Establece que se pasó de una facturación inicial de 611,50 euros a una facturación después de rectificar de 250,30 euros, es decir, se redujo la facturación en 361,19 euros. Si bien en realidad, disponemos de dos facturas por el mismo periodo es decir del 21 de marzo al 21 de mayo por importes de: 250,31 y por importe de 611,50. Donde esta la rebaja????.....

Es cierto que si restamos 611,50 menos 250,31 da un resultado de 361,19, que es el importe que ellos dicen que han rebajado. Pero lo que ocurre aquí realmente es que se reclaman los dos importes, en sendas facturas.

Por tanto mostramos nuestra disconformidad con estas dos facturas.

QUINTO.- De todo lo expuesto, queda claro tanto por la realidad de los hechos, como por la descripción realizada (si bien de forma inexacta) por el propio [REDACTED] que a lo largo de todo el periodo sobre el que versa la reclamación, se ha producido un consumo excesivo, el cual ha venido motivado por la suma de diferentes factores:

-Por un lado, un erróneo funcionamiento de los mecanismos de control del [REDACTED] y de los diferentes contadores que han sido retirados y reconocidos como defectuosos por los propios técnicos encargados de realizar la evaluación.

-Por otro lado, por la existencia de una avería con fuga, la cual quedó identificada y reparada en el mes de julio de 2023, a pesar de haber estado reclamando la existencia de la misma a lo largo de prácticamente un año, durante el que se hizo caso omiso por parte de [REDACTED] amparándose en argumentos poco sólidos, tal y como quedara de manifiesto a continuación.

Comunidad de Madrid

La realidad objetiva de los hechos es que hasta el mes de julio de 2022 el contador se encontraba en una arqueta en el interior de la vivienda, por lo que la avería existente se hallaba en el tramo de tubería anterior al contador y por lo tanto no se reflejaba el consumo de la misma. Es a partir del 4 de julio de 2022 en el que se procede a sacar el contador a la acera, cuando la fuga preexistente queda situada con posterioridad al contador, es decir, en el espacio de tubería entre el contador original y el nuevo contador instalado, procediéndose en ese momento a registrar los consumos desorbitados que como mantiene el [REDACTED] resultan uniformes durante todo el año (desde julio de 2022 a julio de 2023), fecha en la que se procede a la reparación de la avería. Por todo ello, entiende esta parte que, debiéndose los consumos desmesurados a circunstancias ajenas a esta parte, en concreto a la fuga existente en la tubería del [REDACTED] no procede la facturación realizada o en su caso la misma debería ser rectificada conforme a baremos de consumo estándar.

Subsidiariamente a lo expuesto, y tal y como se reconoce por el propio [REDACTED] se debería realizar el factor corrector de todas las facturas desde el mencionado mes de julio de 2022 hasta junio de 2023, rectificando la tarifa e importe de las mismas al tratarse de consumos no derivados del uso corriente, sino de la existencia de la avería detectada.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que el aumento de consumo de agua fue registrado por equipos de medida diferentes, lo que demuestra que el consumo medido y facturado fue realizado, y la empresa reclamada verificó el contador retirado el 4 de julio de 2022 en el [REDACTED] [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por [REDACTED] confirmando el mínimo porcentaje de desviación inferior al error máximo permitido por la legislación vigente, e informó debidamente a la reclamante y puso a su disposición el contador para que ejerciera su derecho a solicitar una nueva verificación del comportamiento metrológico del contador, en un laboratorio acreditado ajeno a [REDACTED]

La parte reclamante no ha aportado ninguna prueba ni documentación en relación con sus manifestaciones en las que refiere por un lado que el elevado consumo de agua se debe a un funcionamiento defectuoso de los contadores, y por otro lado que la avería se produjera en una tubería del [REDACTED] habiendo aportado únicamente un parte de reparación en el que el operario manifiesta, "se detecta que tubería reparada pertenece a [REDACTED] sin aportar ningún elemento de juicio ni prueba que apoye dicha manifestación, y si así fuera, sería el [REDACTED] el único facultado para actuar sobre la misma, debiendo de haberse solicitado la actuación de su personal facultativo.

En cuanto a la ubicación del contador, inicialmente se encontraba en el interior de la finca hasta el 4 de julio de 2022, fecha en la que retiró y se instaló un nuevo contador en una arqueta en la acera. La parte reclamante no ha aportado ninguna prueba, fotografía ni plano de la instalación, que permita conocer donde se produjo la rotura y donde se encontraba el contador inicial, y en cualquier caso, el incremento del volumen de agua fue registrado y verificado mediante lecturas reales tanto antes como después del cambio de ubicación, y se comprobó y comunicó debidamente a la titular del suministro desde julio de 2022 que existía un paso continuo de agua por el contador manteniendo cerrados todos los grifos de la finca.

Por todo lo expuesto, no consta ningún elemento de juicio que atribuya a la empresa reclamada la responsabilidad de la avería, ni del elevado consumo.



Comunidad de Madrid

No obstante, aún siendo el titular del contrato responsable del mantenimiento y conservación de la red interior en su finca, ante el reconocimiento por la misma de la existencia de una avería en la finca y su reparación, la empresa reclamada ha minorado y rectificado el periodo de facturación entre el 21 de marzo de 2023 y el 24 de mayo de 2023, conforme a su norma interna de fugas.

Indicar que el "Procedimiento para el estudio y revisión del impacto en el consumo derivado de una incidencia en la instalación interior del cliente", es una disposición de carácter interno aprobada por la propia empresa para, como medida de protección hacia sus clientes, paliar los excesos de consumo como consecuencia de una incidencia o avería y minimizar el impacto en el importe de la factura, pero habiéndose consumido el volumen de agua registrado por el contador e incurriendo la empresa en gastos de explotación, distribución y saneamiento, las facturas rectificadas no pueden ser de importe similar al de las facturas no afectadas.

Examinada la documentación incorporada al expediente, se toma en consideración el documento de la empresa reclamada de fecha 4 de julio de 2023 de Resolución sobre revisión de facturas, en el que manifiesta "en este caso, puesto que es posible que el siguiente periodo de facturación también se vea afectado, le comunicamos que, una vez que tomemos la lectura del contador y emitamos la correspondiente factura, estudiaremos la aplicación de este procedimiento en caso de que el consumo sea superior al habitual del suministro". En este sentido, la parte reclamante ha aportado el parte de reparación de la avería de fecha 13 de junio de 2023, así como la factura correspondiente al periodo del 24 de mayo al 20 de julio de 2023, siguiente al del periodo ya rectificado. En consecuencia, y dado que la avería afectó al periodo de facturación referido, y que la norma interna sobre fugas de la empresa prevé que la revisión es de aplicación a dos periodos consecutivos de facturación cuyos consumos se hayan visto afectados por la avería, la empresa deberá aplicar su "Procedimiento para el estudio y revisión del impacto en el consumo derivado de una incidencia en la instalación interior del cliente" a la factura de fecha 21 de julio de 2023 referida al periodo de facturación del 24 de mayo al 20 de julio de 2023 por importe de 705,95 €, no procediendo más rectificaciones, no pudiéndose exigir a la empresa que vaya más allá de lo establecido en su norma interna.

Desestimar la pretensión de la parte reclamante sobre las facturas correspondientes al periodo del 21 de marzo de 2023 al 24 de mayo de 2023, al haber sido dicho periodo correctamente rectificado por los motivos ya expuestos, y no existir una duplicidad de exigencia de cobro, al expresar claramente las facturas emitidas que la factura por importe de 611,50 € queda anulada, y se emite una nueva "por anulación y sustitución" por importe de 250,31 €.

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 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



Comunidad de Madrid

notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 27 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]