



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09552.1/2023

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:

Facturación desproporcionada, desproporcionada a histórico de consumo y ajena a la responsabilidad del consumidor/cliente.

Solicito la devolución del importe facturado indebidamente por la cantidad de 1.617,03€, puesto que el consumo imputado viene motivado a la vandalización del contador exterior y apertura de la llave de paso, propiedad del [REDACTED] y ajeno a mi responsabilidad como cliente/consumidor, cuya llave exterior y caja del contador dejé debidamente cortada y cerrada con llave.

Cuantía reclamada 1.617,03 €



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

HECHOS

1. El suministro analizado abastece a la vivienda sita en la Carretera de la [REDACTED], [REDACTED] del municipio de [REDACTED] contrato [REDACTED] cuyo titular es [REDACTED] con N.I.F. [REDACTED]
2. El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 7 de marzo y el 10 de mayo de 2023 fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado, que es un contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED]
3. El 10 de mayo de 2023 el lector acudió a la finca para recoger la lectura del contador al objeto de facturar el consumo realizado en el periodo del 7 de marzo al 10 de mayo de 2023. La lectura en ese momento era de 1.090 m³ y la realizada el 7 de marzo de 2023 al mismo contador había sido de 479 m³, lo que determinaba un consumo a facturar de 611 m³ por diferencia de lecturas. Se adjunta como DOC-1 fotografía de la lectura del contador de fecha 07/03/2023. Se adjunta como DOC-2 fotografía de la lectura del contador de fecha 10/05/2023.
4. Puesto que este consumo era superior al habitual del suministro, con fecha 26 de mayo de 2023, 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 1.091 m³, lo que descartaba el error en la lectura. Ese mismo día se habló por teléfono con la propietaria que confirmó que había existido una avería internada la que fue informada por el vecino de la finca colindante al observar éste un encharcamiento en su parcela y que la fuga sufrida ya había sido reparada. Se adjunta como DOC-3 fotografía de la lectura del contador de fecha 26/05/2023.
5. El 29 de mayo de 2023, a través de la oficina virtual, la titular del contrato presentó una reclamación por el consumo facturado en el periodo del 7 de marzo al 10 de mayo de 2023, en la que solicitó revisión de la factura, indicando que el exceso de consumo se debió a la manipulación de las llaves del conjunto de medida por parte de un tercero, puesto que la puerta del armario en el que se aloja el contador estaba rota. Asimismo, adjuntó fotografía que confirmaba esta rotura.
6. En respuesta a esta reclamación, el 31 de mayo de 2023 se informó a la titular que, puesto que por teléfono indicó a nuestro técnico que tuvieron una avería en su red particular y que la misma ya había sido reparada, [REDACTED] dispone de un procedimiento para minimizar el impacto económico que este tipo de incidencias tiene sobre la facturación de nuestros clientes. Así mismo se le indicó que, para estudiar su aplicación, debería aportarnos la documentación que acreditase la reparación realizada (factura, tique de compra de material, parte del seguro, ...), por lo que se paralizó el estudio de la reclamación por un plazo de 15 días en espera de recibir dicha documentación. Se adjunta como DOC.4 carta de 31 de mayo y como DOC.5 norma interna de fugas.
7. Con fecha 1 de junio de 2023 se recibió un correo electrónico de la titular del contrato en el que informó que debió existir un malentendido en la comunicación realizada el 26 de mayo de 2023 por teléfono a nuestro técnico, puesto que no había existido avería en su instalación interior, sino que había habido una pérdida de agua no controlada provocada, probablemente, porque un



Comunidad de Madrid

tercero había abierto una de las llaves del conjunto de medida que previamente la titular había dejado cerrada. Para prevenir la rotura en sus tuberías, una vez cerradas las llaves del conjunto de medida, la titular no dejó completamente cerrada una llave de su instalación interior de riego, con el objetivo de que el agua de la instalación se vaciara y evitar una rotura por congelación. La única explicación de la cliente a lo sucedido es que, puesto que la puerta del armario se encontraba rota, alguien hubiera manipulado y abierto la llave del conjunto de medida que se encuentra instalado en el exterior de la finca. Se adjunta como DOC.6 correo electrónico.

8. Por un error en la tramitación, para atender esta reclamación, con fecha 23 de junio de 2023 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca. Este procedimiento está acreditado por la [REDACTED] con expediente nº [REDACTED]. El resultado de esta comprobación fue que el contador funcionaba con un porcentaje de desviación del +0,80%, es decir, no superaba la desviación máxima permitida por la legislación vigente que es del 2%, es decir, el funcionamiento del equipo utilizado para facturar era totalmente correcto. En esta misma inspección no se observó fuga en la instalación interior. La lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 1.091 m³. Se adjunta como DOC.7 informe técnico de la comprobación del contador.

9. A la vista de este resultado, el 26 de junio de 2023 se rechazó la reclamación informando a la cliente del resultado de la comprobación realizada y, puesto que las lecturas habían sido correctas y el funcionamiento del contador también lo era y el consumo facturado realmente se había producido, se comunicó que no procedía la rectificación de la factura reclamada. Se adjunta como DOC.8 carta de 26 de junio de 2023.

10. El 3 de julio de 2023, a través del servicio de atención telefónica, la titular presentó una nueva reclamación de la factura del periodo del 7 de marzo al 10 de mayo de 2023, en la que volvió a informar que el motivo del aumento había sido que un tercero habría abierto la llave del contador, y la vivienda estaba deshabitada. No obstante, la cliente aportó una factura por obras realizadas en la instalación interior de la finca. Se adjunta como DOC. 9 la factura aportada por la cliente.

11. El 20 de julio de 2023, una vez analizada de nuevo la reclamación, se revisó la factura reclamada aplicando el procedimiento de carácter interno aprobado por Canal de Isabel II para los casos en los que el cliente ha sufrido una fuga en su instalación interior. Esta rectificación supuso que el importe de la factura pasase de 1.617,03 euros a 310,07 euros tras la revisión, lo que supuso una reducción de 1.306,96 € en el importe inicialmente facturado. Se adjunta como DOC. 10 informe de rectificación.

12. El 7 de agosto de 2023 fue reparada la puerta del armario que aloja el contador. Se adjunta como DOC. 11 fotografía del arreglo de la puerta del contador.

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

ALEGACIONES

En primer lugar, debemos manifestar que la facturación emitida en el periodo reclamado ya ha sido revisada por la fuga o pérdida de agua no controlada que la cliente sufrió en su instalación interior. Hay que remarcar que el procedimiento de fugas mencionado existe porque [REDACTED] es consciente de la repercusión que una avería o fuga en la red interior de nuestros clientes tiene en la facturación, y, por tanto, con el fin de minimizar el impacto económico que dicha avería tiene en la facturación, aprobó esta norma interna. Es decir, este procedimiento existe por voluntad propia de esta empresa y en ningún caso porque exista obligación legal o de cualquier otro tipo que nos obligue a ello.

Comunidad de Madrid

Así mismo hay que recordar que [REDACTED] no tiene ninguna competencia ni responsabilidad sobre la red interior de nuestros clientes, y, por tanto, no puede imputarse a éste los efectos que haya podido tener la incidencia producida en esa red.

La aplicación de procedimiento interno de fugas sobre la facturación en ningún caso supone facturar únicamente el consumo habitual del suministro, por lo que no anula el efecto que ha tenido la fuga o pérdida en la instalación interior. Y ello porque, como es lógico, el consumo realmente se ha producido, aunque no haya sido de manera útil o consciente por parte del cliente, pero ha supuesto unos costes de explotación para [REDACTED]

En este sentido, indicamos que la aplicación de este procedimiento supone facturar el consumo habitual del suministro en este período estacional a la tarifa vigente en ese momento, mientras que al volumen de agua que supera dicho consumo habitual únicamente se le aplicarán los servicios de aducción y distribución a los precios unitarios más económicos fijados para el grupo de usos en que se encuadra este suministro, servicios en cuyos costes ha incurrido esta empresa al haber tenido que suministrar el volumen de agua registrado por el contador como consecuencia de la avería en su red interior. Es decir, el servicio de saneamiento que el cliente alega haber sido facturado sólo corresponde al consumo habitual del suministro y no al exceso de consumo provocado por la fuga, al que sólo se le ha aplicado los servicios de aducción y distribución, y a los precios unitarios más económicos para el uso de vivienda, que es el que corresponde a este suministro.

La rectificación realizada por la incidencia sufrida por la clienta supuso pasar de un importe inicial de la facturación de 1.617,03 euros a 310,07 euros, es decir, una reducción en el importe de la facturación de 1.306,96 euros. Se adjunta como DOC. 12 histórico de consumos de la finca.

Por todo lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada.

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 verificado el contador dando siempre como resultado un funcionamiento correcto.
- iii. Que, el aumento de consumo ha sido provocado por una fuga interior.
- iv. Que, [REDACTED] ha aplicado la norma interna de fugas al periodo reclamado.

La **parte reclamante** no aporta alegaciones.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que ante el reconocimiento por la parte reclamante de la existencia de una avería en la finca y habiendo comprobado la empresa reclamada que cumplía los requisitos exigidos, se considera correcta la rectificación y minoración de la facturación para el periodo del 7 de marzo al 10 de mayo de 2023, ya realizada por la empresa reclamada conforme a su norma interna de fugas, siendo el titular del contrato responsable del mantenimiento y conservación de la red interior en su finca, y habiéndose consumido el volumen de agua registrado por el contador, incurriendo la empresa en gastos de explotación, distribución y saneamiento.

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



Comunidad de Madrid

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.

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]