



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09784.6/2023

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

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

**PRESIDENTE:**

D<sup>a</sup> [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> [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:

En noviembre del año pasado dimos nos transferimos un suministro de agua del [REDACTED] en Pelayos de la Presa. Desde ese día canal nos está cobrando facturas estimadas porque parece ser que no dejaron instalado el contador, desde la primera factura llevamos reclamando, de esto hace ya más de 8 meses y cuando nos han dado contestación nos dicen lo del contador, que lo van a solucionar a la mayor brevedad. Pero son casi 200 euros cobrados de más, ya que no tiene consumo, está a la venta desde ese mismo día que la dejó un inquilino y la cojimos y solo la inmobiliaria tiene acceso.

Quiero que me devuelvan hasta el último euro que me han cobrado de manera aleatoria por una mala gestión suya y algún tipo de disculpa o indemnización por su mala praxis, mala gestión y abuso de situación privilegiada al no tener competencia. Son muy ineficientes y te tratan como si fueses tonto, he intentado como vereis resolverlo con ellos para no molestar pero es que son de lo peor con lo que me topado jamás en una empresa de servicios.

Cuantía reclamada 226,55 €

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 finca de referencia y la facturación reclamada,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 21 de marzo y el 19 de septiembre de 2022 fue realizada por evaluación de consumos, ya que en las distintas visitas realizadas en las fechas previstas para realizar la lectura del contador y de esta manera obtener el consumo realizado en el suministro, se comprobó que el contador que debía estar instalado, había desaparecido pero que existía un puente que permitía disponer de suministro en la finca. Por este motivo el 7 de febrero de 2023 se solicitó la instalación de un nuevo contador en el suministro.

2. El 17 de febrero de 2023, a través de nuestra oficina virtual, el cliente interpuso una reclamación sobre la facturación emitida para el periodo del 10 de octubre de 2022 al 6 de febrero de 2023, indicando que la vivienda estaba vacía desde que la dejó el anterior inquilino y que no se hacía uso del suministro. Esta reclamación paralizó la orden de trabajo de instalación del contador.

3. El 25 de abril de 2023 se informó al cliente (Documento nº 1) de que, al no disponer de un contador que registrase el consumo, pero sí disponer de suministro en la finca, se paralizaba el estudio de su reclamación a la espera de conocer el consumo registrado por el nuevo contador que se iba a instalar en el suministro.

4. El 5 de junio de 2023 el cliente, a través de nuestro servicio de atención telefónica, el cliente presentó una nueva reclamación indicando que no tenían contador instalado. El 6 de junio se le informó nuevamente de que se estaba a la espera de conocer el consumo registrado por el nuevo contador. Este último extremo se acredita a través de la Carta de paralización de reclamación, Documento nº 2.

5. El 13 de junio de 2023 a través de nuestra oficina virtual el cliente presentó una nueva reclamación sobre la facturación, indicando que no hacían consumo y que no tenían contador instalado. Ese mismo día, se le informó nuevamente al cliente, que su reclamación estaba pendiente de estudio a la espera de conocer el consumo registrado por un nuevo contador. Esta manifestación queda acreditada con la Carta de paralización de reclamación, Documento nº 3.

6. El 23 de junio de 2023 se instaló el contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED] con una lectura de 0 m3 en el momento de su instalación.

7. El 27 de junio de 2023 el cliente solicita la baja del contrato, y por este motivo el 31 de julio de 2023 se retiró el contador instalado en el suministro, con una lectura de 0m3. Se aporta solicitud de baja como Documento nº 4.

8. El procedimiento seguido en este caso es el habitual, cuando la facturación se realiza por evaluación y no se dispone de un histórico de lecturas válido, se paraliza la reclamación hasta que disponer de un histórico con el nuevo contador, que nos sirva de base para rectificar el consumo reclamado. En este caso, el cliente solicitó la baja del suministro tan solo cuatro días después de instalarse, si bien el contador no se retiró hasta algo más de un mes después.

9. Teniendo en cuenta que en este periodo en el que estuvo instalado el contador, no se realizó consumo alguno, se ha determinado rectificar la facturación emitida, anulando el consumo facturado. La facturación de las cuotas de servicio, por la disponibilidad del suministro, se ha mantenido ya que, aunque la instalación no tenía instalado un contador, sí que disponía de suministro.

10. Esta rectificación se ha llevado a cabo el 15 de febrero de 2024 y ha supuesto pasar de un importe a facturar de 195,28 euros, a un importe después de rectificar de 55,55 euros, es decir, se le ha devuelto al cliente un total de 139,73 euros. Se aporta el Dictamen de rectificación de factura como Documento nº 5.



## Comunidad de Madrid

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

### ALEGACIONES

La facturación del periodo reclamado se realizó por evaluación de consumos, al no disponer la finca de un contador que registrara el consumo real realizado en la finca. Una vez instalado un equipo de medida y hasta la fecha de su retirada por la solicitud de baja del contrato por parte del titular, se comprobó que el suministro no había realizado ningún consumo.

Por este motivo, se rectificó la facturación del periodo del 10 de octubre de 2022 al 27 de octubre de 2023, anulando el consumo facturado.

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 Canal de Isabel II 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 m<sup>3</sup> en todas las facturas durante los últimos 5 años, aunque el consumo siempre sea el mismo en todas las facturas -5 m<sup>3</sup>- 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:

1. El precio de las tarifas, el cual puede variar anualmente, lo que supone que no todos los años valdrán lo mismo los 5 m<sup>3</sup> 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 m<sup>3</sup> van a valer lo mismo.

La **parte reclamante** no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



## Comunidad de Madrid

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 correcta la rectificación ya realizada por la empresa reclamada sobre la facturación del periodo del 10 de octubre de 2022 al 27 de octubre de 2023, habiendo anulado la facturación del consumo de agua, y considerar que no procede que la empresa anule el resto de los conceptos facturados que se corresponden a cuotas de servicio al haber dispuesto de suministro aunque no tuviera instalado un contador.

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 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]