



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11685.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de mayo de 2024 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral 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 la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, En los periodos de 5 de julio del 2022 al 5 de septiembre del 2022 el [REDACTED] facturó un consumo excesivo, realicé varias reclamaciones y en el mes de agosto del mismo año sustituyeron el contador, desde esa fecha se puede comprobar que los consumos han sido razonables, así se lo menciono en el email que les remito el 21 de julio del 2023. Entendiendo que las lecturas de los mismos periodos en el 2021, no las puedo aportar porque el contrato de suministro está a nombre de otro titular y en la actualidad está a mi nombre desde el 15 de octubre del 2022. Solicita En los periodos de 5 de julio del 2022 al 5 de septiembre del 2022 el [REDACTED] facturó un consumo excesivo, realicé varias reclamaciones y en el mes de agosto del mismo año sustituyeron el contador, desde esa fecha se puede comprobar que los consumos han sido razonables, así se lo menciono en el email que les remito el 21 de julio del 2023. Entendiendo que las lecturas de los mismos periodos en el 2021, no las puedo aportar porque el contrato de suministro está a nombre de otro titular y en la actualidad está a mi nombre desde el 15 de octubre del 2022. Solicita que las facturas número [REDACTED] de 103,65 € y el número [REDACTED] de 174,49 €, se ajusten al consumo e importes de los mismos periodos del año 2021, los cuales no puedo aportarlos por tener contrato diferente en los periodos del 2021 y del 2022, el contrato actual es el [REDACTED]

La parte reclamante añade que con fecha 4/9/2023 y referencia 21/129568.7/23, presente reclamación sobre cobro indebido por parte del [REDACTED] y aporté una serie de documentos que aportó nuevamente, en el formulario en el apartado "Descripción de los hechos" indicaba lo siguiente: En los periodos de 5 de julio del 2022 al 5 de septiembre del 2022 [REDACTED] facturó un consumo excesivo, realicé varias reclamaciones y en el mes de agosto del mismo año sustituyeron el contador, desde esa fecha se puede comprobar que los consumos han sido razonables, así se lo menciono en el email que les remito el 21 de julio del 2023. Entendiendo que las lecturas de los mismos periodos en el 2021, no las puedo aportar porque el contrato de suministro está a nombre de otro titular y en la actualidad está a mi nombre desde el 15 de octubre del 2022 Vuelo a reiterar los citados hechos y sobre todo quiero dejar constancia que desde que el [REDACTED] realiza el cambio del contador, por las diferentes

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

reclamaciones que realicé a través de diversas llamadas, la facturación y consumo posterior ha sido coherente y lógica de una vivienda unifamiliar, como así quiero demostrar aportando los documentos que van adjunto a este escrito. El 21/7/2023 envió email al [REDACTED] solicitando anulación de las facturas que han ocasionado la reclamación y que se aportan en este escrito como documentos 3 y 4, conteniendo cada documento dos hojas, aportó dicho email a este escrito como documento 1, conteniendo dos hojas, realice diversas llamadas, las cuales fueron grabadas, al [REDACTED] para intentar solucionar este asunto de las facturas que no procedían, siendo todas ellas infructuosas. Como se puede comprobar con la factura del periodo anterior, que es del 7/3/2022 al 6/5/2022, hasta esa fecha el consumo y facturación era coherente, se aporta en este escrito como documento 2 dicha factura, conteniendo la misma dos hojas. Una vez sustituido el contador que casualidad que el consumo vuelve a ser coherente desde el 5/9/2022 hasta el 5/3/2024, se puede comprobar que los consumos son razonables y para nada se parecen a los que en su día facturó y cobró el [REDACTED], para demostrar dicho consumo se aportan en este escrito los documentos 5 al 13 que son las diferentes facturaciones y consumos, conteniendo cada documento aportado dos hojas. Solamente hay que destacar el consumo e importe del documento 11, que es mayor porque corresponde al consumo del periodo de verano y la vivienda unifamiliar tiene una piscina la cual se tiene que rellenar de vez en cuando. Si se compara el periodo de mayo a septiembre del 2023, documentos 9 y 10, con el periodo que se está reclamando, documentos 3 y 4, ni se le parece ni es razonable. Por todo lo anteriormente expuesto y demostrado por mi parte. Solicita le sea reintegrado los importes de las facturas cuyos documentos son el 3 y 4 y que asciende al importe de 278,14 €, aunque estoy dispuesto a llegar a un entendimiento con el [REDACTED] que al igual que en el año 2023 hay una factura, documento 11, de importe superior a las otras por el consumo de agua por la piscina descontar dicho importe a la cantidad antes mencionada. Espero de una resolución favorable y dejar este asunto cerrado las facturas número [REDACTED] de 103,65 € y el número [REDACTED] de 174,49 €, se ajusten al consumo e importes de los mismos periodos del año 2021, los cuales no puedo aportarlos por tener contrato diferente en los periodos del 2021 y del 2022, el contrato actual es el [REDACTED] Debe rellenarse con claridad y concreción; debe reflejar de manera clara, concreta y posible la petición que se formule al reclamado.

La parte reclamada alega que en relación con la reclamación planteada por el Cliente, cabe indicar que la facturación reclamada, correspondiente al periodo comprendido entre el 6 de mayo y el 5 de septiembre de 2022, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas realizadas por el lector a los contadores instalados en cada momento (que fue el equipo de medida marca Ruedagua con número de serie [REDACTED] hasta el 9 de agosto de 2022 y, a partir de esa fecha, el contador marca Contazara con número de serie [REDACTED]). El 5 de julio de 2022 el lector acudió a la finca para recoger la lectura del contador al objeto de facturar el consumo realizado en el periodo del 6 de mayo al 5 de julio de 2022. La lectura en ese momento era de 5.935 m³ y la realizada el 6 de mayo de 2022 al mismo contador había sido de 5.632 m³, lo que determinaba un consumo a facturar de 303 m³ por diferencia de lecturas. Puesto que este consumo era superior al habitual del suministro, con fecha 21 de julio 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 5.998 m³, lo que descartaba el error en la lectura. Ese mismo día se habló por teléfono con el titular que informó desconocer el motivo del aumento de consumo registrado por el contador por tener la vivienda alquilada. El mismo día 21 de julio de 2022, a través del servicio de atención telefónica, [REDACTED] interpuso una reclamación por el aumento de consumo de la factura del periodo del 6 de mayo al 5 de julio, que aún no se había emitido. Para atender esta reclamación, el 22 de julio de 2022 se solicitó una comprobación del funcionamiento del contador en la propia finca, verificación que no se pudo realizar por una incidencia en las llaves instaladas en el conjunto de medida y que concluyó el 9 de agosto de 2022 con la sustitución del equipo de medida con objeto de realizar la comprobación de su funcionamiento en el laboratorio de contadores de [REDACTED], - laboratorio de calibración acreditado por [REDACTED] Esta



Comunidad de Madrid

acreditación certifica que el laboratorio realiza sus actividades con total independencia, transparencia y confidencialidad, la cual es objeto de revisión anualmente. Esta verificación se realizó el 22 de agosto de 2022 y dio como resultado que el funcionamiento del contador era totalmente correcto. Con fecha 1 de agosto de 2022, a través de un correo electrónico, el titular del contrato reclamó la factura del periodo comprendido entre el 6 de mayo y el 5 de julio de 2022 por una fuga sufrida en su instalación interior, adjuntando la factura de localización y reparación de la avería de fecha 22 de julio de 2022. En respuesta a esta reclamación, el 6 de septiembre de 2022 se informó al cliente por escrito que, para poder determinar la magnitud del aumento de consumo derivado de la pérdida o fuga en su red interior, era necesario conocer el consumo habitual del suministro, para lo cual se toma como referencia el consumo realizado en el mismo periodo estacional de los años anteriores. En este caso, puesto que el titular contrató el suministro el 15 de octubre de 2021, en ese momento no disponíamos de histórico suficiente que nos permitiera conocer el consumo habitual de los periodos afectados por la fuga y, por tanto, debíamos esperar a conocer el consumo registrado por el contador en el mismo periodo estacional del año siguiente, por lo que debíamos paralizar el estudio de la reclamación hasta entonces. Con fecha 8 de septiembre de 2022, a través del servicio de atención telefónica, el titular interpuso una nueva reclamación por aumento de consumo de la factura del periodo del 5 de julio al 5 de septiembre de 2022, en la que solicitó su revisión porque también había estado afectada por la fuga sufrida en la instalación interior. En respuesta a esta reclamación, el 13 de septiembre de 2022 se informó al titular de nuevo que habíamos paralizado el estudio de su reclamación por la fuga sufrida en su instalación hasta disponer de los datos del consumo del suministro en el mismo periodo estacional al reclamado del año 2023, y llegado ese momento, analizaríamos nuevamente esta, aplicando el procedimiento interno de fugas a un máximo de dos periodos consecutivos que hayan sido afectados por esta y cuyos resultados tras la revisión resultasen más beneficiosos para él. No obstante, también se le informó que en ningún caso el resultado de la rectificación de la facturación por haber sufrido una fuga en su instalación interior supondrá un importe similar al que habitualmente estemos facturando en el suministro. Y ello porque lógicamente el volumen de agua registrado por el contador ha sido suministrado por esta empresa y, por tanto, ha supuesto unos costes de explotación para [REDACTED]

[REDACTED] Por ello, la única pretensión del procedimiento de carácter interno cuando ha existido una fuga en las instalaciones de nuestros clientes es minimizar el impacto económico que una circunstancia fortuita así pueda tener en la factura, pero en ningún caso supone facturar el consumo habitual del suministro. El 12 de julio de 2023, una vez se conoció el consumo habitual del suministro en el mismo periodo estacional de 2023 al reclamado por la fuga sufrida en la instalación interior del cliente, y comprobado que cumplía los requisitos establecidos para la aplicación del citado procedimiento, se rectificó la factura del periodo comprendido entre el 6 de mayo y el 5 de julio de 2022. Como consecuencia de esta rectificación, el importe de la factura de este periodo pasó de 668,12 euros a de 174,49 euros. VII.- Con fecha 14 de julio de 2023, a través del servicio de atención telefónica, el titular interpuso una nueva reclamación en la que mostró su disconformidad con la revisión realizada por no ser el consumo que se factura habitualmente en el suministro. Además, el titular reclamó de nuevo la revisión de la factura del periodo del 5 de julio al 5 de septiembre de 2022 por haberse visto afectada también por la fuga e indicó que el técnico que realizó la sustitución del contador le dijo que estaba averiado y por eso realizó su sustitución. Hay que señalar de nuevo que la comprobación del funcionamiento del contador no se pudo realizar en finca por encontrarse las llaves averiadas y que la sustitución del contador se hizo para realizar su comprobación en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. [REDACTED] verificación que dio como resultado que el contador funcionaba de manera totalmente correcta. En respuesta a esta reclamación, el 17 de julio de 2023 se rectificó la factura del periodo del 5 de julio al 5 de septiembre de 2022, aplicando a la misma el procedimiento interno de fuga. Como consecuencia de esta nueva rectificación, el importe de la factura de este periodo pasó de 323,31 euros a de 103,65 euros. En la resolución de esta revisión se volvió a informar al cliente que la rectificación aplicando el procedimiento indicado tiene como objetivo minimizar el impacto económico que una avería en la red interior de nuestros clientes tiene en la facturación, pero en ningún caso supone que las nuevas facturas sean de un importe similar al habitual, sino que

Comunidad de Madrid

siempre serán superiores a este. Esto se debe a que el consumo realmente se ha producido, lo que ha supuesto unos costes de explotación para [REDACTED]

Asimismo, también se le informó en las dos revisiones realizadas que este procedimiento consiste en facturar el consumo habitual del suministro en el período afectado por la avería a la tarifa correspondiente, y, además, aplicar sobre el volumen de agua que se habría fugado como consecuencia de la avería, los precios unitarios más económicos de los servicios de abastecimiento fijados para el grupo de usos en que se encuadra el suministro, no facturándose los servicios de saneamiento sobre dicho volumen de agua fugado. Con fecha 21 de julio de 2023, a través de un correo electrónico, el titular mostró su desacuerdo con las rectificaciones realizadas en la facturación emitida desde el 6 de mayo al 5 de septiembre de 2022 por la fuga sufrida en su instalación interior y solicitó la facturación en el periodo del consumo habitual del suministro. En respuesta a esta reclamación, el 10 de agosto de 2023 de nuevo se informó al cliente por escrito que las rectificaciones realizadas tienen como única pretensión minimizar el efecto negativo en la factura de agua de un aumento de consumo provocado por una pérdida o fuga fortuita en la red interior de la finca suministrada. Puesto que [REDACTED] no tiene ninguna competencia ni responsabilidad sobre dicha red interior, no puede imputarse a éste los efectos que haya podido tener la incidencia producida en esa red. Asimismo, se le reiteró que este procedimiento en ningún caso supone facturar únicamente el consumo habitual del suministro y, por tanto, no anula el efecto que ha tenido la fuga o pérdida en la instalación interior. Y ello porque el consumo realmente se ha producido y por tanto ha supuesto unos costes de explotación para [REDACTED]

Del mismo modo, se le informó que el contador fue sustituido el 9 de agosto de 2022 para realizar la comprobación de su comportamiento metrológico en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. En dicha comprobación se verificó que registraba el consumo con desviaciones inferiores al error máximo permitido por la legislación vigente que es del 2%, siendo por tanto el resultado que funcionaba de forma totalmente correcta. En definitiva, y a modo de conclusión, cabe indicar que el aumento de consumo facturado en este suministro desde el 6 de mayo hasta el 5 de septiembre de 2022 fue provocado por una fuga en la instalación interior del cliente, sobre la que [REDACTED] no tiene ninguna competencia ni responsabilidad en su mantenimiento ni conservación, recayendo esta responsabilidad única y exclusivamente en el cliente. Como se ha indicado anteriormente, la facturación emitida en el periodo reclamado ya ha sido revisada, aplicando el procedimiento interno de fugas, habiéndose pasado de un importe inicial de facturación de 991,43 euros a 278,14 euros, es decir, una reducción en el importe de la facturación de 713,29 euros. Por todo lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar de nuevo la facturación reclamada. 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: 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



Comunidad de Madrid

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. En virtud de lo anterior, Solicita se dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el Cliente. Otrosí solicito 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 reguladas en 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. Por lo tanto, en el caso de que se dictamine rectificar una factura de consumo, se deberá indicar en metros cúbicos.

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.

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, visto el informe aportado por el reclamante y confirmada la avería sufrida en su instalación, se confirma la corrección de las medidas del contador, quedando acreditado haberse aplicado por la empresa reclamada la normativa interna de fugas, no procediendo nueva rectificación.

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.



Comunidad de Madrid

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL