



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13037.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [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.

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 escrita con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la factura por importe de 2.100,70 € por un supuesto uso de la acometida anterior al contrato de fecha 8 de junio de 2023. Solicita la anulación de la factura.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que alega:

1. En relación con la finca de referencia, en fecha 10 de mayo de 2023, Dña. [REDACTED] solicitó la contratación del suministro mediante llamada telefónica, generándose el contrato número [REDACTED], manifestando ser propietaria desde fecha 15 de octubre de 2021 y destinándose dicha acometida para obra.

2. Dicha acometida quedó contratada definitivamente en fecha 14 de julio de 2023 una vez subsanadas las incidencias encontradas en la inspección.

3. Por otro lado, en fecha 03 de julio de 2023 el Área de Investigación y Fraude dio de alta un expediente de infracción con número [REDACTED] tras comprobar que se había manipulado la instalación. Se adjunta informe Técnico de Fraude (Documento nº 1).

4. En base a este informe en fecha 07 de agosto de 2023 desde la Oficina Comercial Central se dio de alta la factura de agua consumida y no abonada número [REDACTED] desde fecha 15 de octubre de 2021 a 14 de julio de 2023 con un consumo de 1.143 m3 y por importe de 2.100,70€ (Documento nº 2) e informando al cliente mediante carta (Documento nº 3)



Comunidad de Madrid

5. En fecha 05 de septiembre de 2023 Dña. [REDACTED] interpuso reclamación número [REDACTED] de forma presencial en la que manifestó su disconformidad con la facturación emitida por agua consumida y no abonada presentando contrato de Reserva y Señal sobre dicha finca de fecha 11 agosto de 2020. Dicha reclamación fue contestada en fecha 13 de septiembre de 2023 comunicándole la imposibilidad de anular dicha factura de consumo de agua consumida y no abonada. (Documento nº 4)

6. En fecha 20 de septiembre de 2023, la cliente interpuso nueva reclamación con número 4708170 que fue contestada en fecha 25 de septiembre de 2023 en el mismo sentido que la anterior e informándole de la posibilidad de solicitar un fraccionamiento de pago. (Doc nº 5)

7. Posteriormente, en fecha 25 de octubre de 2023 se procedió al corte del suministro por falta de pago que se realizó cerrando la llave del contador sin precinto, pero en fecha 31 de octubre de 2023 se llevó a cabo comprobación de este corte verificando que a pesar de estar la llave cerrada la lectura era superior a la existente en el momento del corte.

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

ALEGACIONES:

En cuanto a las pretensiones de este cliente, entendemos que la facturación realizada ha sido correcta por aplicación del art. 61 del Decreto 2922/75 de 31 de octubre por el que se aprueba el Reglamento para el Servicio y Distribución de las [REDACTED] sugiriendo que para una mayor información sobre este tema os pongáis en contacto con el Área de Investigación y Fraude.

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] 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.

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

1. El 11 de agosto de 2020 firmé un documento llamado de Reserva y Señal (Documento nº1), con la empresa constructora [REDACTED] para comprar por mi parte la parcela de [REDACTED] y, por parte de [REDACTED], realizar la construcción de una vivienda unifamiliar en la parcela, siendo dicha empresa la gestora de todos los trámites y actuaciones sobre la finca para realizar dicha construcción:

I. Licencia de Obra Mayor solicitada por [REDACTED] y otorgada a dicha empresa el 2 de septiembre de 2021. (Documento nº2).

II. Certificaciones de la Dirección Facultativa de la obra enviadas a la constructora, [REDACTED] siendo la primera el 29 de noviembre de 2021 y la última el 7 de octubre de 2022. (Documento nº3).

2. En noviembre de 2021, la empresa constructora [REDACTED], comienza las obras en la parcela con Movimiento de Tierras, si bien, hasta el 3 de enero de 2022 no empiezan los trabajos de Cimentación y Saneamiento. (Reportaje Fotográfico nº1).

3. A finales de 2022 y, tras varias semanas "dándome largas y excusas", la constructora [REDACTED], deja de hacer trabajos en la obra:

I. El 4 de enero de 2023 envié correo electrónico de Requerimiento de Continuación de Obra a la constructora.

II. Al no recibir contestación alguna, el 18 de enero de 2023 remití a la constructora burofax de Resolución de Contrato. (Documento nº4).

III. El 1 de febrero de 2023, la Dirección Facultativa de la obra emite Acta de Paralización de los trabajos de construcción, (Documento nº5), quedando parada durante meses. Se puede comprobar la falta de avance alguno en el Reportaje fotográfico nº2.

IV. El 31 de marzo de 2023, encargué a un perito independiente un informe pericial en el que indicara el estado de la obra abandonada por [REDACTED]. El perito realizó la visita pericial el 1 de abril de 2023 con la obra todavía parada. (Documento nº6).



Comunidad de Madrid

4. Mi profesión es la de Consultora Informática, no me dedico profesionalmente a la construcción inmobiliaria y no tengo ningún vínculo comercial con [REDACTED] desde el 31 de enero de 2023.

5. A partir de abril de 2023 comencé a intentar retomar la obra por mi cuenta, empezando por las gestiones para cambiar la titularidad de contratos y licencias, poniéndolas a mi nombre, tanto en el Ayuntamiento, como en [REDACTED] (Agua) e [REDACTED] (Electricidad). Si bien, desde [REDACTED] se me informó de que no existía ningún contrato vinculado a la parcela de [REDACTED].

Por tal motivo, procedí a solicitar la contratación (en vez de cambio de titular), enviándoles toda la documentación que me pidieron y cumpliendo todos los requisitos solicitados, quedando formalizado el contrato el día 08 de junio de 2023. (Documento nº7).

6. El 07 de agosto de 2023, [REDACTED] emite la factura número [REDACTED] a mi nombre y, tras varias reclamaciones infructuosas, solicité el arbitraje de este Colegio Arbitral, informando de ello a [REDACTED] por correo electrónico. (Documento nº8).

7. El Documento nº1 que aporta [REDACTED] en su Contestación, el informe Técnico de Fraude, identifica, en fecha "04-05-2023", como titular a [REDACTED].

8. Desde la contratación del suministro de agua por mi parte y reinicio de la obra, 8 de junio de 2023, he ido recibiendo las correspondientes facturas cuyo consumo bimensual medio es de 6m3 (Documento nº9):

1. 03/08/2023: 4m3.
2. 03/10/2023: 10m3.
3. 04/12/2023: 4m3.
4. 06/02/2024: 9m3.
5. 05/04/2024: 3m3.

Como consecuencia de los hechos anteriormente relatados, me reitero en mi solicitud de que se me exima del pago de la factura número [REDACTED] de fecha 07 de agosto de 2023, al entender que es incorrecta, (titular, periodo y consumo), y resultando de aplicación las siguientes

ALEGACIONES

1. Canal actúa contra mi persona el día 03 de julio de 2023, una vez contratado el suministro por mi parte, si bien, en ningún lugar del Informe Técnico de Fraude que aporta Canal aparece mi nombre o referencia a mí. (Documento nº1 de la contestación de [REDACTED]).

9. Yo no he realizado el consumo de agua de 1.143 m3 en el periodo que [REDACTED] estima, entre el 15 de octubre de 2021 y el 14 de julio de 2023, indicado en la factura número [REDACTED] de fecha 07 de agosto de 2023. Donde, además, se puede leer Lectura anterior y Lectura actual 0 y el periodo de facturación erróneo. (Documento nº2 de la contestación de [REDACTED]).

10. Sin aportar pruebas fehacientes, [REDACTED] establece arbitrariamente:

- la fecha de compra de la parcela como fecha de inicio del periodo del consumo facturado, 15 de octubre de 2021, y la fecha de mi contratación del suministro de agua como fecha de fin del consumo que reclama,
- que ha entregado requerimiento en mano a un trabajador de la obra,
- el consumo en función del periodo que establece,
- y que yo era la responsable y conocedora del supuesto fraude:



Comunidad de Madrid

"Como usted conoce, se comprobó que con anterioridad a la realización de su contrato de suministro con [REDACTED] se estaba abasteciendo de una acometida sin abonar los consumos realizados."

Sin embargo, la obra comienza a finales de noviembre de 2021 y es abandonada por la constructora, "[REDACTED]", a mediados de diciembre de 2022. No se pudo entregar ningún requerimiento en mano a ningún trabajador pues hasta finales de junio de 2023 no se retomaron los trabajos de la obra por mi parte.

11. [REDACTED] estima el consumo según criterios adoptados por [REDACTED]. No obstante, en su documento nº5, indica "..., usted podrá solicitar una revisión de dicha factura, pasado al menos un año de consumos registrados, para proceder a su estudio tomando como base el histórico del consumo real del año anterior".

En este sentido, si se realiza el cálculo de la media de consumo bimensual real que se ha realizado en la obra, según facturas aportadas, (Documento nº9), se desprende que, en un periodo de 264 días, se han consumido un total de 30m3. En cambio, haciendo una regla de tres, el supuesto consumo indicado por [REDACTED] supondría 474m3 en el mismo número de días, 264, lo que es ampliamente superior.

SOLICITO a este Órgano Arbitral que estime mi solicitud de eximirme del pago del consumo de 1.143 m3 que indica [REDACTED], por no ser responsable.

OTROSÍ DIGO: estime la rectificación de la factura en función de los periodos en los que se ejecutó la obra por parte de [REDACTED] pero aplicando los consumos que se han realizado desde la fecha de contratación del suministro de agua por mi parte, (Documento nº9), que serían consumos realistas:

- Periodo de Ejecución de Obra: 3 de enero de 2022 a 13 de diciembre de 2022, 344 días.
- Consumo total: 39m3.

En este sentido, tal como indica [REDACTED] en la página 3 de su contestación, "..., si se decidiese que se tienen que devolver importes, ..., indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tiene que aplicar.", y en función del consumo real que se desprende de las facturas de mi Documento nº9, adjunto un listado de estimación de consumo aplicable que, en mi opinión, entiendo realista:

Periodo 03/01/2022 – 04/03/2022: Consumo 9m3.
Periodo 03/03/2022 – 04/05/2022: Consumo 4m3.
Periodo 03/05/2022 – 04/07/2022: Consumo 9m3.
Periodo 03/07/2022 – 04/09/2022: Consumo 10m3.
Periodo 03/09/2022 – 04/11/2022: Consumo 4m3.
Periodo 03/11/2022 – 13/12/2022: Consumo 3m3.

La **empresa reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera los hechos y alegaciones anteriores, y manifiesta:

En cuanto a las pretensiones de este cliente, entendemos que la facturación realizada ha sido correcta por aplicación del art. 61 del Decreto 2922/75 de 31 de octubre por el que se aprueba el Reglamento para el Servicio y Distribución de las Agua de [REDACTED]

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 que aún no siendo la responsable del fraude de manera directa, y no constando en el expediente documentación que acredite quién era el responsable de solicitar los permisos provisionales de los suministros, en su condición de propietaria de la parcela y de la vivienda para cuya construcción se empleó por la promotora-constructora contratada por aquella el suministro de agua objeto de conflicto, y habiéndose utilizado el agua consumida en última instancia en su interés, debe asumir el coste del suministro de agua.

Sin embargo, en atención a las circunstancias del caso y a un criterio de equidad, no se comparte el criterio utilizado por el [REDACTED] para repercutir dicho coste a la reclamante y, considera no adecuada la estimación de consumo realizada por la reclamada, por lo que procede que la misma anule la factura de fecha de emisión 7 de agosto de 2023 para el periodo facturado del 15 de octubre de 2021 al 14 de julio de 2023 por un consumo (evaluación) de 1.143 m3 por importe de 2.100,70 €, y emita una nueva facturación conforme a los siguientes criterios:

I- Facturación para el **periodo del 15 de octubre de 2021 al 14 de diciembre de 2022**, habiendo tomado como referencia por un lado la fecha de la licencia de obras concedida por el Ayuntamiento a la promotora-constructora y la fecha del primer certificado de la obra, y por otro lado el acta de paralización de los trabajos de construcción firmada por el arquitecto y por el arquitecto técnico, en la que manifiestan que visitada la obra el 18 de enero de 2023 se observa que no se han llevado actuaciones durante las cuatro últimas semanas.

En dicho periodo la empresa reclamada deberá emitir nuevas facturas por periodos bimensuales, tomando como base de facturación el consumo producido y registrado en el periodo equivalente, posterior a la efectiva contratación del suministro llevada a cabo el 8 de junio de 2023.

II-Facturación para el **periodo del 14 de diciembre de 2022 al 14 de julio de 2023** durante el cual se considera que la obra estuvo parada, por lo que se presume que no hubo consumo alguno, habiendo tomado en consideración el acta de paralización de los trabajos de construcción, la documentación aportada por la parte reclamante (burofax y correo electrónico) comunicando la resolución del contrato de obra con la promotora-constructora, la visita pericial realizada el 1 de abril de 2023 con la obra todavía parada, y la fecha aproximada de reanudación de las obras manifestada por parte de la reclamante.

En dicho periodo la empresa deberá facturar bimensualmente exclusivamente la cuota de servicio fijo, y no facturará la parte variable o consumo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORIA con el voto en contra del vocal en representación de la Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid, que emite voto particular.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo y el voto particular emitido, haciéndoles saber que el laudo 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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOTO PARTICULAR ARBITRAJE IRAC 11.06.2024.-

Voto particular emitido en procedimiento 13037.4/2023, DOÑA [REDACTED]
[REDACTED], emitido por el Vocal del sector de Consumidores, [REDACTED], designado por [REDACTED]

El árbitro a propuesta de las organizaciones de consumidores, con todo el respeto al resto de componentes del Colegio arbitral, formula el siguiente voto particular, porque si bien se trata de una cuestión de cierta complejidad, entiende humildemente, este árbitro, que debería haber correspondido la estimación de la reclamación planteada.

Así, entiende este árbitro que la reclamación interpuesta, de la factura por importe de 2.100,70 € por un supuesto uso de la acometida anterior al contrato de fecha 8 de junio de 2023 debería ser anulada.

Que la reclamante llamó para contratar en mayo de 2023, y la acometida quedó contratada definitivamente en fecha 14 de julio de 2023, una vez subsanadas las incidencias encontradas en la inspección, conforme acredita la propia reclamada.

Que, sin que conste información acreditada previa a la contratación, realizada a la contratante, el 03 de julio de 2023, el Área de Investigación y Fraude dio de alta un expediente de infracción con número [REDACTED] tras comprobar que se había manipulado la instalación, sin resultar en dicha actuación relación alguna con la reclamante. Se adjunta informe Técnico de Fraude de la reclamada, ajeno a la reclamante.

Que, por tanto, en fecha posterior a la contratación, se emite la factura de agua de consumos previos a la contratación por la reclamante, realizando un cálculo estimativo y carente de prueba alguna, supuestamente consumida conforme a cálculos ajenos a consumo real alguno, y no abonada, número [REDACTED] desde fecha 15 de octubre de 2021 a 14 de julio de 2023 con un consumo de 1.143 m3 y por importe de 2.100,70€ y que traslada a la reclamada sin acreditarse elemento alguno que conlleve hacer responsable de tal consumo a la reclamante.

El 11.08.2020 contrató la reclamante la empresa constructora [REDACTED], para comprar, por su parte la parcela de Mimosa nº5 y, por parte de [REDACTED] realizar la construcción de una vivienda unifamiliar en la parcela, sin que se haya acreditado que no fuera dicha empresa la gestora de todos los trámites y actuaciones sobre la finca para realizar dicha construcción, que se resuelve el 18 de enero de 2023.

Que entiende este árbitro, que careciendo de elemento jurídico alguno que permita extender la responsabilidad de quien realizase la manipulación, así como la carencia de información alguna previa a la contratación, no cabe hacer responsable de dicha facturación a la reclamante.

Debería, inicialmente, el [REDACTED], haberse dirigido inicialmente a la promotora, como parte contratante y constructora de las edificaciones donde se produjo la manipulación previa, y, de ser distinta, a la empresa constructora, de haber existido cadena alguna de subcontratación.

En cuanto a las normas aplicables, junto a las generales en materia de obligaciones arts. 1089,1091,1254,1255,1256 y 1258 del Código Civil, e invocar igualmente los arts. 325, 63 y 341 del Código de Comercio.

Acreditado el incumplimiento en que pudiera haber incurrido la constructora y/o promotora, no consta norma alguna que comunique dicha responsabilidad a la ahora reclamante, no existiendo reclamación contractual o extracontractual alguna previa a cualquiera de las mismas.

La realidad del suministro, será, salvo pacto en contrario, del usuario del servicio, que es quien se beneficia del mismo, y más aún al tratarse de un supuesto ilegal o de fraude, el obligado a su pago, pues de no verificarse este se produce un empobrecimiento en el patrimonio de la suministradora, que la constituye en acreedora del consumidor, estando, por tanto, legitimada para reclamar su importe, y, éste, para abonarlo, pero no comunicarlo a un tercero, como en este caso, la reclamante que encarga la construcción de la vivienda.

Que el contrato se realiza en mayo de 2023, y emite factura en fecha 8 de junio de 2023.

Que el informe de fraude, de fecha 4 de mayo de 2023, hace referencia a [REDACTED] que ya no se encuentra realizando las obras, y ninguna respecto de la reclamante.

Que no se establece en forma alguna la responsabilidad retroactiva de la contratante, ni la transmisión de la responsabilidad de la deuda de la promotora y/o la constructora, o empresa subcontratada para el desarrollo de la construcción, a la reclamante casi dos años después, quedando excluida de responsabilidad por cualquier consumo hasta la fecha 14 de julio de 2023 en que quedó definitivamente contratada, y menos en un supuesto fraudulento.

Que, por todo lo anterior, este árbitro entiende que correspondería haber resuelto estimando en su totalidad las pretensiones de la reclamante.

En Madrid, a día 2 de julio de 2024.

