



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13728.6/2023

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 con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Enviamos al [REDACTED] el parte de [REDACTED] de rotura de tubería de calefacción, en la que señalan que se ha solucionado la fuga de agua, nos indican que al haber tenido averías de fuga en el año 2020 y 2021 no nos corresponde revisión de la factura. Los siniestros no son provocados por nosotros. De hecho vamos a subsanar toda la instalación de tuberías que comunican la vivienda con el cuarto de la caldera donde hemos tenido las averías para evitar en un futuro más fugas. Rogamos revisen la información enviada y nos indiquen como proceder, muchas gracias y saludos.

Pretensiones: Que [REDACTED] proceda a la revisión de la factura que lleva un incremento en el consumo y proceda a minorar el importe que corresponda.

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, en el que formula las siguientes alegaciones:

I.- La facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 1 de junio y el 26 de septiembre de 2023 fue realizada teniendo en cuenta las lecturas realizadas por el lector al contador que tiene instalado la finca, cuya marca es [REDACTED], con número de serie [REDACTED]

El 28 de julio de 2023 el lector acudió a la finca para recoger la lectura del contador al objeto de facturarel consumo realizado en el periodo comprendido entre 1 de junio y el 28 de julio de 2023. La lectura en ese momento era de 4.295 m³ y la realizada el 1 de junio de 2023 al mismo contador

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

había sido de 4.196 m³, lo que determinaba un consumo a facturar entre esas dos fechas de 99 m³ por diferencia de lecturas.

Posteriormente, para realizar la facturación del periodo 28 de julio al 26 de septiembre de 2023, se tuvo en cuenta la lectura del contador del 28 de julio de 2023, fue de 4.295 m³ y la lectura de 4.401 m³ recogida por el lector el 26 de septiembre de 2023, lo que determinaba un consumo a facturar entre esas dos fechas de 106 m³ por diferencia de lecturas.

II.- El 29 de septiembre de 2023, a través del servicio de la Oficina Virtual, el titular del contrato presentó una reclamación en la que indicó que, durante el periodo del 1 de junio al 26 de septiembre de 2023, había experimentado un aumento de consumo como consecuencia de una rotura de tubería en el interior de su finca, la cual había procedido a reparar. En dicha reclamación, el cliente adjuntó el parte de trabajo del seguro donde especificaba la reparación de una tubería en el patio del cliente el día 17 de septiembre 2023, la cual se encontraba con corrosión.

III.- A este respecto, cabe indicar que [REDACTED] dispone de un procedimiento de carácter interno para aquellos casos en los que, como el presente, se produce un aumento de consumo motivado por una fuga en la instalación interior. Este procedimiento existe por voluntad propia de esta empresa y no porque exista ninguna normativa que nos obligue a ello. Como no podía ser de otra manera, existen una serie de requisitos que se deben cumplir para poder optar a la aplicación de este procedimiento. Uno de estos requisitos es que no debe haberse aplicado anteriormente sobre el mismo suministro y por este mismo motivo, en dos incidencias distintas en las que, entre la fecha de ocurrencia de la primera de ellas y la actual hayan transcurrido menos de cinco años.

En este caso, ya se había aplicado este procedimiento en dos ocasiones anteriores, concretamente, en las facturas correspondientes al periodo comprendido entre el 29 de mayo y el 29 de julio de 2020 y posteriormente, en el periodo comprendido entre el 3 de junio y el 27 de septiembre 2021.

Por lo tanto, el 2 de octubre de 2023 se rechazó la reclamación informando al cliente de la imposibilidad de aplicar nuestro procedimiento de carácter interno de [REDACTED] para el periodo reclamado, al comprobar que éste ya se había aplicado con anterioridad a la facturación emitida en este suministro en dos ocasiones, indicando al cliente que, al haberse producido tres incidencias distintas en un periodo de cinco años, no se podía aplicar de nuevo el procedimiento de [REDACTED] para aquellos casos en los que el cliente ha tenido una avería en su red interior.

IV.- En definitiva, como queda acreditado, el aumento de consumo facturado en este suministro desde el 1 de junio de 2023 hasta el 26 de septiembre de 2023 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.

A mayor abundamiento, cabe indicar que, si bien esta Empresa Pública dispone de un procedimiento de carácter interno para aquellos casos en los que, como el presente, se produce un aumento de consumo motivado por una fuga en la instalación interior, para el periodo indicado no se cumplían los requisitos previstos para su aplicación, al haberse aplicado ya en dos ocasiones anteriores, por averías en su red interior.

Por lo expuesto anteriormente, no existen motivos para rectificar la facturación reclamada. (Se adjunta copia de las comunicaciones con el Cliente y documentación relacionada -DOC. 2-).



Comunidad de Madrid

V.- 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 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.

La **parte reclamante** no aporta nuevas 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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar 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.

En este caso, la empresa reclamada ya había aplicado este procedimiento en dos ocasiones anteriores, en las facturas correspondientes al periodo comprendido entre el 29 de mayo y el 29 de julio de 2020 y posteriormente, en el periodo comprendido entre el 3 de junio y el 27 de septiembre 2021, por lo que no se cumplen los requisitos para ser aplicado de nuevo ante una nueva reparación efectuada en la vivienda, al haberse producido tres incidencias distintas en un periodo de cinco años.



Comunidad de Madrid

El aumento de consumo facturado desde el 1 de junio de 2023 hasta el 26 de septiembre de 2023 fue provocado por una fuga en la instalación interior del cliente, sobre la que la empresa reclamada no tiene competencia ni responsabilidad en su mantenimiento ni conservación, y no se puede exigir a la empresa que vaya más allá de lo establecido en su norma interna sobre fugas, por lo que no procede que deba aplicar su "Procedimiento para el estudio y revisión del impacto en el consumo derivado de una incidencia en la instalación interior del cliente" al periodo reclamado.

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: