



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13782.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de junio 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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone el elevado consumo de agua sin aparente fuga. El consumo fue ascendiendo de manera progresiva y devolvió varios importes de recibos, pero el problema continua y el importe de los recibos es muy elevado. Además de recurrir al seguro, se contrató una empresa de localización de fugas y en todo momento no se ha detectado ninguna fuga.

Solicita la devolución del importe de los recibos y la solución del problema de manera definitiva.

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 que fue notificado a la parte reclamante, en el que formula las siguientes alegaciones:

I.- La facturación reclamada, correspondiente al periodo comprendido entre el 8 de noviembre de 2021 y el 11 de julio de 2023, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas realizadas a los contadores instalados en cada momento, que fue el equipo de medida marca Iberconta con número de serie J15OB002366W hasta el 20 de enero de 2023 y, a partir de esa fecha, el contador marca Contazara con número de serie P22NB635347T.

II.- El 19 de diciembre de 2022, la titular del contrato, a través del servicio de atención telefónica, interpuso una reclamación por el consumo facturado en el periodo del 8 de noviembre de 2021 al 8 de septiembre de 2022, alegando que el consumo era muy elevado y que su compañía del seguro había descartado fugas, pero que el contador, a pesar de tener todos los puntos de suministro cerrados, seguía contabilizando consumo.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Para atender esta reclamación, el 29 de diciembre de 2022 se intentó realizar una comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca, verificación que no se pudo realizar ya que la cliente no deseaba realizarla; según le indicó a nuestro personal, tenía la certeza de que tenían una avería y nos comunicó que cuando estuviera localizada y reparada nos lo comunicaría.

Por este motivo, el 10 de enero de 2023, se rechazó la reclamación del cliente; en esa misma comunicación, se le informó de la existencia de un procedimiento de carácter interno aprobado por [REDACTED] para estos casos, que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo y de los requisitos necesarios para poder acceder al mismo.

III.- El 20 de enero de 2023, se sustituyó el contador instalado en el suministro como consecuencia de la campaña de renovación y digitalización de contadores que está llevando a cabo esta Empresa Pública, instalando el contador marca Contazara con número de serie P22NB635347T. Este contador dispone de una tecnología que nos permite recibir 24 lecturas horarias del contador de forma remota.

El 21 de febrero de 2023, nuevamente a través del servicio de atención telefónica, la titular del contrato interpuso una reclamación por el consumo facturado en el periodo del 8 de noviembre de 2022 al 11 de enero de 2023, indicando que le parecía muy elevado.

Con fecha 22 de febrero de 2023, se determinó rectificar la facturación emitida teniendo en cuenta el nuevo contador instalado en el suministro, rectificación que supuso pasar de facturar 71 m3 por un importe de 138,95 euros a un consumo de 41 m3 por importe de 70,88 euros.

IV.- Con fecha 10 de mayo de 2023, el cliente presenta una nueva reclamación, aportando justificante de su compañía de seguros y de una empresa privada especializada en la detección de fugas. Ambas empresas determinan que existe una fuga en la red particular de la finca, en concreto en el suministro a la ducha situada junto a la piscina de la vivienda. De hecho, el informe de esta última empresa recoge la posibilidad de que las válvulas de los acumuladores puedan estar tirando el agua al desagüe.

V.- A pesar de que no se demostraba la reparación de la avería, el 12 de mayo de 2023 se rectificó la facturación emitida para el periodo del 8 de julio al 8 de noviembre de 2022 aplicando el procedimiento interno aprobado por [REDACTED] para los casos en los que ha existido un aumento de consumo como consecuencia de una avería en la red particular de nuestros clientes. Como consecuencia de esta rectificación, se pasó de un importe de 765,55 euros a un importe después de rectificar de 239,71 euros.

VI.- El 7 de agosto de 2023, el cliente interpuso una nueva reclamación sobre las facturas del periodo del 9 de marzo al 11 de julio de 2023. Para atender esta reclamación, a pesar de que el contador instalado en la finca era nuevo y que todos los contadores que instala [REDACTED] superan los controles establecidos por la legislación vigente, el 5 de septiembre de 2023 se realizó una comprobación del funcionamiento metrológica del contador en el propio suministro. El resultado de esta comprobación fue que el contador presentaba un funcionamiento totalmente correcto de acuerdo con lo establecido por la legislación vigente.

El procedimiento para llevar a cabo esta verificación está acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 346/EI573 y se realiza comparando, en la misma finca, el consumo registrado por el contador instalado en el suministro, con el consumo que registra un contador patrón debidamente calibrado en nuestro laboratorio, el cual se encuentra acreditado por ENAC con expediente n.º 226/LC10.186 como laboratorio de calibración.

A la vista de este resultado, el 8 de septiembre de 2023 se rechazó la reclamación del cliente



Comunidad de Madrid

informándole del resultado de la actuación realizada.

VII.- A pesar de que el cliente indica que no ha tenido fugas en su red particular, tanto su compañía de seguros como la empresa privada que contrató al efecto, determinaron que existía una fuga en la tubería que da suministro a la ducha de la piscina de la vivienda. Incluso, esta última empresa no descartó que un mal funcionamiento de las válvulas de los acumuladores pudiera estar vertiendo el agua a la red de alcantarillado a través del desagüe.

El patrón de consumos de los dos contadores que han estado instalados en el suministro, es muy similar, es decir, dos contadores distintos han presentado un consumo similar, lo que descarta que el aumento de consumo esté motivado por el funcionamiento de estos equipos. Además, el funcionamiento del contador instalado actualmente en el suministro, y que también registró un consumo superior al habitual, ha sido comprobado en la propia finca, resultando que presentaba un funcionamiento totalmente correcto.

Cabe destacar, que, aunque el cliente indica que no ha habido roturas ni averías en su vivienda, tanto la compañía de seguros como una empresa privada contratado por el propietario, determinaron que existe una fuga en la red particular de la finca, en concreto en el suministro a la ducha situada junto a la piscina de la vivienda. De hecho, el informe de esta última empresa recoge la posibilidad de que las válvulas de los acumuladores puedan estar tirando el agua al desagüe.

██████████ rectificó la facturación emitida para el periodo del 8 de julio al 8 de noviembre de 2022 aplicando el procedimiento interno aprobado por esta empresa para los casos en los que ha existido un aumento de consumo como consecuencia de una avería en la red particular de nuestros clientes. Como consecuencia de esta rectificación, se redujo la facturación en 525,84 euros.

Hay que señalar que este procedimiento existe por voluntad propia de esta empresa y que su aplicación se limita a dos facturas de consumo consecutivas afectadas por la una avería.

En todo caso, debe tenerse en cuenta que las facturas emitidas con anterioridad al mes de octubre de 2022 estarían excluidas del sistema arbitral, pues, atendiendo al Acuerdo de Adhesión, sólo pueden someterse a arbitraje las facturas emitidas en los últimos doce meses.

Por todo lo expuesto anteriormente, ██████████ considera que el consumo facturado realmente se ha realizado y no se encuentran motivos para rectificar de nuevo la facturación reclamada.

VIII.- En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones del Cliente debemos tener en cuenta que ██████████ 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 ██████████ 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.

Comunidad de Madrid

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 los siguientes fundamentos:

-La parte reclamante no ha acreditado la existencia de una avería que causara una fuga de agua en la red interior y su posterior reparación para poder solicitar que se aplique, en el caso de que se cumplan los requisitos establecidos, el Procedimiento interno aprobado por la empresa reclamada para los casos en los que ha existido un aumento de consumo como consecuencia de una avería en la red particular del cliente.

-En el expediente consta el informe de fecha 5 de enero de 2023 aportado por la parte reclamante, en el que la empresa que revisó la instalación pone de manifiesto que si bien no existe fuga en la red de abastecimiento, "existe una pérdida en el ramal de la ducha de la piscina y no se pudieron comprobar las válvulas de seguridad de los acumuladores que podrían estar tirando el agua al desagüe", y otro informe de fecha 6 de marzo de 2023 en el que el profesional del seguro de hogar indica "se pasó localizador de fugas y se verificó rotura de tubería subterránea", sin haber aportado la parte reclamante ninguna documentación posterior en relación a estos hechos.

-El contador con telegestión instalado el 20 de enero de 2023 fue verificado en la finca el 5 de septiembre de 2023, siendo correcto su funcionamiento y no constando en la fecha de celebración de la audiencia ninguna reclamación posterior sobre su funcionamiento y el consumo registrado.

Por todo lo expuesto, se concluye que el consumo medido y facturado realmente se ha realizado, que no consta ningún elemento de juicio que atribuya a la empresa reclamada el incremento del volumen de agua consumida, no debiéndose a un mal funcionamiento del aparato de medida ni a un error de lectura, sino a alguna avería en la red interior de la finca o a una falta de diligencia en el uso doméstico, que no ha sido desvirtuado por la parte reclamante no constando ninguna prueba de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada.



Comunidad de Madrid

NO ENTRAR A CONOCER de las facturas de fecha anterior al 2 de octubre de 2022, por estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, al superar el año de antigüedad desde la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje, quedando expedita la vía judicial.

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 naturales 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

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL