



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13791.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 02 de julio 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 los siguientes hechos:

Durante mis vacaciones en el mes julio se produjo una avería en las tuberías que se encuentran en el semisótano de la vivienda y como consecuencia de la misma hubo un vertido de agua de 42 m3 que inundó dicha parte de la vivienda y, además, estropeó el calentador eléctrico situado en dicho lugar. En cuanto me apercibí de dicha avería, contacté con la empresa de fontanería que hizo la correspondiente reparación y sustitución del calentador (se incluye facturas).

Por su parte el [REDACTED] presentó una factura de 1.340,99 euros. Como era evidente, no se trata de un consumo habitual. Al reclamar al [REDACTED] me contestan que no pueden revisar la factura por haber una reclamación anterior. A fin de que no corten el agua, he aceptado pagar fraccionando el total.

Reclamamos al [REDACTED] que no tome en consideración el volumen de agua perdida a causa de la avería y que haga una factura conforme a la media de los consumos habidos en el mes de julio.

Aporta documentación que queda incorporada al expediente y se traslada junto con su reclamación a la empresa reclamada.

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 en el que manifiesta: Incluyo facturas de la empresa de fontanería que realizó la reparación, lo que junto a la factura del [REDACTED] me colocó en una situación difícil económicamente. Según el técnico que reparó la avería, ésta se produjo por un exceso de presión en la urbanización, lo que parece es habitual en la temporada de verano, sin que el [REDACTED] tenga un sistema para detectar un exceso de suministro de este calibre.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que formula las siguientes alegaciones:

I.- La facturación del periodo objeto de reclamación fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en la finca de referencia (marca Contazara con número de serie P22NB639947B), el cual cuenta con una tecnología que permite disponer de lecturas horarias. Concretamente, el día 5 de septiembre de 2023 se tomó por el lector la lectura del contador a los efectos de facturar el consumo realizado en el periodo comprendido entre el 7 de julio y el 5 de septiembre de 2023. La lectura en ese momento fue de 453 m³ y determinaba un consumo a facturar de 411 m³ por diferencia de lecturas.

II.- Con fecha 10 de septiembre de 2023 el Cliente, a través de un correo electrónico, interpuso una reclamación de la factura de consumo del periodo comprendido entre el 7 de julio y el 5 de septiembre de 2023 en la que informó que el aumento de consumo nuevamente había sido provocado por una fuga en su instalación interior, adjuntando un parte de trabajo de reparación de la avería de fecha 30 de julio de 2023.

III.- El 13 de septiembre de 2023 se rechazó la reclamación, por no ser posible revisar la facturación reclamada, al haberse comprobado que el procedimiento de carácter interno que tiene [REDACTED] para aquellos casos en los que se ha producido una avería en la red interior del cliente, ya se le había aplicado con anterioridad, concretamente, en la factura correspondiente al periodo comprendido entre el 6 julio y el 6 de septiembre de 2022.

Esto es así debido a que uno de los requisitos para la aplicación de este procedimiento - implantado voluntariamente por esta Empresa Pública-, es no haberse aplicado con anterioridad sobre el mismo suministro y por este mismo motivo, en una incidencia que se haya producido con menos de un año de diferencia con respecto a la actual.

A este respecto, cabe indicar que ya el 16 de septiembre de 2022 el Cliente presentó una reclamación en la que indicó haber tenido un aumento de consumo provocado por una fuga en su instalación interior, afectando al periodo de facturación comprendido entre el 6 de julio y el 6 de septiembre de 2022.

De este modo, una vez comprobado el cumplimiento de los requisitos necesarios, el 30 de septiembre 2022 se rectificó la factura del periodo comprendido entre el 6 de julio y el 6 de septiembre de 2022, aplicando el procedimiento interno que [REDACTED] tiene para estos casos con el fin de minimizar el impacto económico que esta avería había tenido en la facturación del suministro, con lo que la facturación emitida pasó de un importe inicial de 351,48 euros a un importe de 155,82 euros tras la revisión.

Cabe indicar que, en la resolución de la primera revisión de facturas se informó al Cliente que este procedimiento interno sólo puede aplicarse como máximo a una única avería en un periodo de un año, recomendando que vigilase el estado de su red interior.

IV.- En definitiva, y a modo de conclusión, cabe indicar que el aumento de consumo en el periodo objeto de reclamación (7 de julio a 5 de septiembre de 2023), tal como manifestó el propio Cliente, fue originado por una avería en su red interior, sobre la que [REDACTED] no tiene ninguna responsabilidad, siendo responsabilidad de los clientes su mantenimiento y conservación.

A mayor abundamiento, cabe indicar que, aunque existe un procedimiento interno para paliar los perjuicios económicos para los Clientes en caso de averías y fugas internas, el mismo existe por voluntad propia de esta Empresa Pública y no por imperativo legal. Para la aplicación de dicho procedimiento, se establecen unos requisitos que deben cumplir todos los clientes que quieran acogerse a su aplicación, siendo uno de dichos requisitos que no se haya revisado la facturación



Comunidad de Madrid

respecto del mismo suministro y por el mismo motivo, en una incidencia producida con menos de un año de diferencia con respecto a la actual (lo que no se cumplía en el caso presente, al haber sido ya atendida otra reclamación por fugas internas con respecto al periodo comprendido entre el 6 de julio y el 6 de septiembre de 2022).

Por tanto, no procedería realizar una nueva revisión de la facturación del suministro de referencia. (Se adjunta copia de las comunicaciones con el Cliente y documentación relacionada -DOC. 2-).

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.

Por tanto, si se decidiese que se tienen que reintegrar 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** contesta por escrito manifestando:

Me doy por enterada de las alegaciones presentadas por la empresa [REDACTED] que considero correctas en base a sus reglas de facturación, pero que como consumidora particular creo que no toman en consideración varias circunstancias:

- El consumo excesivo de agua se produjo en meses de verano, época en la que la empresa aumenta la presión de las instalaciones en la urbanización (por el aumento de población en la misma).
- En la fecha en que se produjo dicho vertido estaba ausente de mi casa (en la que resido habitualmente) por vacaciones. No hubo modo de detectar el vertido por producirse dentro del semisótano sin salida al exterior (se filtró en el subsuelo) hasta mi regreso.
- La empresa no dispone de un sistema de alarma que detecte un consumo excesivo de agua en la urbanización, teniendo en cuenta que los vertidos excesivos puede darse con cifras aún mayores.
- Soy una cliente solvente de la empresa en los dos domicilios que tengo contratados desde hace muchos años.
- El importe del recibo (pagado íntegramente en varios plazos con intereses) superó con mucho mis posibilidades de pago, por tener una jubilación inferior al importe del recibo.

Comunidad de Madrid

· La empresa funciona como un monopolio estatal por lo que no cabe la opción de cambio a otra con mejores condiciones, como ocurre con el suministro de la energía eléctrica, por lo que estoy obligada a aceptar todas sus normas de facturación. Esto me sitúa en una condición de manifiesta inferioridad.

Teniendo en cuenta que [REDACTED] factura teniendo en cuenta los metros cúbicos consumidos, solicito una rectificación de la factura de modo que tome en cuenta la media de los años transcurridos desde la firma del contrato (264 11 6246). De este modo se tendría en cuenta el uso responsable que he venido haciendo del suministro de agua.

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 la nueva avería que fue reparada según consta acreditado en el parte de trabajo de fecha 30 de julio de 2023, no es responsabilidad de la empresa reclamada sino de la titular del suministro al encontrarse localizada en la red interior de la finca por lo que es la responsable de su conservación y mantenimiento pudiendo adoptar las medidas necesarias para evitar la incidencia reclamada, y sin que se encuentre regulado que la empresa reclamada esté obligada a suministrar el agua a una presión determinada, por lo que es la titular del suministro quien debe adaptar su red interior a las circunstancias manifestadas.

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 aplicó con anterioridad su norma interna para fugas en la factura correspondiente al periodo comprendido entre el 6 julio y el 6 de septiembre de 2022, y siendo uno de los requisitos para la aplicación de este procedimiento no haberse aplicado con anterioridad sobre el mismo suministro y por este mismo motivo en una incidencia que se haya producido con menos de un año de diferencia con respecto a la actual, queda excluida la factura ahora reclamada al superar el número de fugas en el periodo establecido, habiéndole informado la empresa en la resolución de la primera revisión que este procedimiento interno sólo puede aplicarse como máximo a una única avería en un periodo de un año, no pudiéndose exigir a la empresa que vaya más allá de lo establecido en su normativa interna.

Por todo lo expuesto, se concluye que está acreditado que el volumen de agua registrado por el contador se ha consumido, que no procede la aplicación de la norma interna para fugas de la empresa reclamada, y que no siendo la empresa reclamada responsable de la avería en la red interior de la finca de la reclamante, no procede la rectificación solicitada de la factura para el periodo comprendido entre el 7 de julio y el 5 de septiembre de 2023.

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.



Comunidad de Madrid

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

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

