



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13966.0/2023

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:

En la factura del [REDACTED] con fecha de facturación 03/JUL/2023 - 30/AGO/2023 me figura un importe a pagar de 321,45, ya que en otros conceptos figura una cantidad de 262,13 del contador general incremento que nos han metido a todos los vecinos que contamos con contador, en su totalidad 122 contadores de 134 vecinos que somos, el resto que son 12 están enganchados al contador general. Si multiplican la cantidad de 321,45x122 sale un total de 39.216,90 solamente del contador general.

Mi deber es pagar lo que consumo en mi casa no lo del contador general porque haya rotura y del resto de los vecinos que estén enganchados.

Puse una reclamación de dicha factura a través de la web de atención al cliente del [REDACTED] en la cual me han notificado lo siguiente:

Estimado cliente: El 21/09/2023 usted presentó una reclamación de la facturación por el consumo de agua realizado en el periodo comprendido entre el 03/07/2023 y el 30/08/2023 en este suministro, le informamos que a pesar de que el consumo se haya podido realizar por terceros, dicho consumo ha supuesto unos costes de explotación para [REDACTED] y, por lo tanto, tiene la obligación de facturar la totalidad del mismo. No obstante, hemos comprobado que en el contrato principal que controla el consumo total de la finca no hemos facturado consumo alguno entre el 02/01/2023 y el 03/07/2023, ya que no pudimos realizar la lectura del contador. En este sentido, hemos determinado que en los próximos días vamos a estudiar una posible rectificación de la facturación a través del contrato principal.

Me ha llegado un aviso de requerimiento de pago en la que me notifican que debo de hacer el pago de la cantidad anteriormente mencionada 321,45.

SOLICITO: me remitan una nueva factura con el importe del consumo de mi domicilio y no lo del

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

contador general ya que al no hacer el pago de la cantidad anteriormente mencionada procederán al corte del suministro de mi vivienda.

La **parte reclamante** aporta documentación y escrito en el que manifiesta:

Quiero adjuntar al siguiente expediente arriba indicado una nueva incidencia con el [REDACTED] al respecto de lo mencionado anteriormente en los antii al respecto de lo mencionado anteriormente en sobre el incremento del contador general en mi recibo del consumo de mi domicilio:

El día 5 de noviembre realicé el pago con tarjeta bancaria a través de la oficina virtual del [REDACTED] del consumo de mi domicilio al generarme el [REDACTED] un nuevo recibo con el periodo facturado 30/8/2023 27/10/2023 por un importe de 31,24.

Sin pensar que el día 8 el canal me pasaría por la cuenta bancaria el mismo recibo con el mismo importe, al ver que me la habían cargado por banco y en el cual ya había realizado el pago con tarjeta bancaria como bien digo el día 5 devolví el recibo y me puse en contacto con el [REDACTED] para comunicar que ya había realizado el pago con tarjeta y que había procedido a devolver el recibo cargado por el banco, efectivamente me comunica la trabajadora del [REDACTED] que figura pagado con tarjeta.

En el día de hoy 15/11/2023 entro en la oficina del [REDACTED] y observo que me figura pendiente de pago el recibo que había realizado el pago con la tarjeta el día 5 del mes en curso, al verlo me vuelvo a poner en c ontacto con la señorita del [REDACTED] en el cual me comunica que efectivamente yo había realizado el pago con tarjeta peroque al haber hecho el pago con tarjeta lo que ha hecho el [REDACTED] ha sido descontarlo a la deuda generada del contador general de 321,45. Le comunico que yo no tengo que pagar la deuda de la mancomunidad y que el pago realizado con la tarjeta de 31,45 se debía al consumo de mi domicilio y no a que me lo descontaran de dicha deuda, que en la cual verán que ni el importe esta desco ntado que sigo debiendo la misma cantidad de 321,45 y figura mi recibo de mi domicilio pendiente de pago.

Solicito: solucionar esta situación lo antes posible ya que existe la posibilidad si como bien figura en el archivo que adjunto que el recibo de mi casa esta pendiente de pago, me corten el suministro de mi domicilio.

Les adjunto la documentación que creo necesaria para la veracidad de este escrito y el pago del banco con la tarjeta del mencionado recibo de 31,24.

La **empresa reclamada** aporta escrito al expediente en el que manifiesta:

1. Que se ha recibido en fecha 14 de noviembre de 2023 notificación de la aportación de documentación adicional al expediente que nos ocupa por parte del cliente de esta Empresa Pública.
2. Que en el escrito presentado por el cliente parece plantear la cuestión de que sucede si no abona la cantidad que [REDACTED] le requiere, ya que en ese requerimiento se indica que "puede dar lugar a que se proceda en cualquier momento al corte del suministro de agua [...]".
3. Que desde el momento en el que se recibe la solicitud de arbitraje la política de esta Empresa Pública es suspender cualquier acción relativa a cortes de suministro hasta que la disputa sea resuelta por esa Junta Arbitral.

La **parte reclamante** aporta escrito en el que pone de manifiesto lo siguiente:



Comunidad de Madrid

El [REDACTED] sigue a fecha 8 de enero 2024 reclamando la deuda comunicada anteriormente a la oficina del consumidor, me pregunto que de qué está sirviendo mandar escrito a dicho organismo, llamadas al [REDACTED] y reclamaciones al [REDACTED] si están haciendo caso omiso. Me mandan una resolución sobre revisión de facturas en la que me comunican lo siguiente:

Estimado cliente: En relación con su reclamación formulada en fecha 22/09/2023 sobre la facturación por el consumo de agua emitida sobre el contrato de suministro arriba referenciado, cuyo número de revisión se recoge en la información expuesta anteriormente, le comunicamos que, una vez analizada su solicitud, se ha estimado procedente rectificar la facturación aplicando los criterios recogidos en el informe adjunto. El resultado de esta rectificación diferencia 9,38. Con lo que se me queda una deuda de 312,07 del contador general, que no hay manera de hacerles entender que dicha deuda de ese contador, no nos la tienen que cobrar a los vecinos si no a la cuenta de la mancomunidad, y la demasía de más de los ocupas yo no tengo porque hacerme cargo de ella, yo me hago cargo del consumo de mi domicilio, no del resto.

Yo ya no se como explicar las cosas para que me hagan caso de una vez y solucionen esta situación que por este motivo he tenido que dar de baja la domiciliación bancaria por el motivo que pone en la resolución que me iban a girar dicho importe a la mayor brevedad posible.

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:

Habiéndonos presentado junto con la presidenta de la mancomunidad de vecinos en tres ocasiones en las oficinas del [REDACTED] para aclarar la reclamación de los importes que nos reclaman, por una cuantía de 312,07 en mi caso y a cada vecino de la calle [REDACTED] Madrid 28018 e informar de los enganches ilegales que hay en esta mancomunidad que viene generando el incremento del consumo de agua, así como la subida de la cantidad de la factura del contador general ya que hay 124 contratos legales en los que se ha procedido a repartir el importe que asciende a la facturación de dicha diferencia de consumo es de 325,89.

EL [REDACTED] a pesar de la información recibida de los enganches ilegales que hay en esta mancomunidad y mandar inspectores para su comprobación de estos enganches ilegales hace caso omiso y palabras textuales de un inspector "no voy a dejar sin agua a ninguna familia" pero a los que estamos pagando legalmente si no pagamos la deuda de 312,07 como bien digo en mi caso si nos dicen que si no pagamos el recibo nos cortan el suministro por no pagar el incremento de los enganches ilegales al contador general. Ya que en ningún momento desde el año 1995 que llevo residiendo en esta vivienda se nos comunicó a ningún vecino que el incremento del contador general sería repartido para pagar la demasía demás entre los contadores individuales de cada portal.

Todavía esta sin resolver a día de hoy dicha situación que dio origen a ser remitido a la Junta Arbitral Regional de Consumo de mi parte. Adjunto las pruebas necesarias a día de hoy 19/05/2024 así como las fotos de los enganches ilegales de mi portal [REDACTED]

La **empresa reclamada** aporta escrito que fue notificado a la parte reclamante, en el que formula las siguientes alegaciones:

Hay que indicar que la titular no está en desacuerdo con el consumo facturado en el periodo reclamado, sino con el concepto facturado denominado "reparto del contador general".

Comunidad de Madrid

II. Tal y como se establece en el artículo 2 “Definiciones de aplicación” del Decreto 29/2018, de 17 de abril, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, 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, el suministro que nos ocupa corresponde a un contador divisionario secundario, puesto que “es un contador instalado en una batería, que controla el consumo individual de una vivienda, contador que es gestionado por [REDACTED] Sociedad Anónima, y que se encuentra asociado a un contador divisionario principal”.

III. Dentro de este mismo artículo, encontramos la definición de “contador divisionario principal: es un contador instalado en la acometida, que conecta una batería de contadores con la red de distribución y controla el consumo total de la finca, batería cuyos contadores son gestionados por [REDACTED]”.

IV. En lo referente a la facturación del contador divisionario principal, en el artículo 5 del mismo Decreto mencionado anteriormente, se establece que: “En suministros con contador “divisionario principal” no se facturará el consumo diferencia existente entre el volumen de agua registrado por dicho contador divisionario principal y la suma de los consumos registrados por los contadores divisionarios secundarios asociados a él, siempre y cuando dicha diferencia sea menor o igual al 15 por 100 del consumo total registrado por los contadores divisionarios secundarios. En caso contrario, se facturará la totalidad del consumo diferencia”.

V. En el caso que nos ocupa, el contador divisionario principal que controla el consumo total de la finca de la Calle [REDACTED], está amparado por el contrato de suministro de agua [REDACTED], cuyo titular es la Junta Administradora de la Finca, con CIF [REDACTED] y fue, hasta el 18 de octubre de 2023, el contador marca Contazara, con número de serie P21UF541260T. Este contador no pudo ser leído en las fechas previstas para ello desde el 2 de enero hasta el 20 de septiembre de 2023, por no tener el lector acceso al mismo al estar situado en el interior de la finca.

VI. La lectura de este contador principal a fecha 2 de enero de 2023 fue de 14.667 m³ y su lectura el 20 de septiembre de 2023 fue de 41.732 m³, estas dos lecturas suponen un aumento de consumo respecto al habitual, aumento que tuvo lugar entre ambas fechas pero que tuvo su reflejo en el periodo de facturación comprendido entre el 3 de julio y el 30 de agosto de 2023 por la ausencia de lecturas ya indicada; de manera que en este periodo y teniendo en cuenta el consumo medio diario que suponen ambas lecturas que es de 103,697 m³, resulta una lectura a fecha 30 de agosto de 2023 de 39.554 m³ y, por tanto, un consumo registrado por el contador divisionario principal de la finca de 24.887 m³ desde el 2 de enero al 30 de agosto de 2023, consumo que es superior al 15 % de la suma de los consumos registrados por los contadores secundarios asociados a él. Por esta razón, y una vez restado el consumo total registrado por los contadores divisionarios secundarios asociados a este contador divisionario principal, el 20 de septiembre de 2023 se emitió en el contrato divisionario principal la factura por consumo de agua nº [REDACTED] por un consumo de 14.687 m³, siguiendo lo establecido en el Decreto mencionado anteriormente. Es decir, se facturó el consumo diferencia que se produjo en el contrato divisionario principal.

VII. En este punto hay que indicar que, en el caso de este divisionario principal, el importe del consumo diferencia que correspondería facturar, que concretamente en el periodo indicado el consumo de 14.687 m³ supone un importe de 32.504,29 euros, se reparte entre todos los contratos divisionarios secundarios asociados, que en ese periodo era de 124 contratos. De manera que la factura nº [REDACTED] por un consumo de 14.687 m³ fue de importe 0,00 euros, y supuso que, en el periodo de facturación del 3 de julio al 30 de agosto de 2023, tanto en el contrato divisionario secundario [REDACTED] como en el resto de los contratos divisionarios secundarios de la finca, se incluyera en las facturas como “reparto contador general” un importe de 262,13 euros.



Comunidad de Madrid

VIII. Como respuesta a la reclamación presentada por la Junta Administradora de la Finca, titular del contrato divisionario principal, con fecha 3 de noviembre de 2023 se comprobó el comportamiento metrológico del contador divisionario principal en el laboratorio de contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186. Esta acreditación certifica que el laboratorio realiza sus actividades con total independencia, transparencia y confidencialidad, la cual es objeto de revisión anualmente. La lectura del equipo de medida en el momento de ser retirado seguía siendo de 43.852 m³. El resultado de esta verificación fue que el contador registraba el consumo con una desviación máxima del 2,9%.

IX. En consecuencia, el día 8 de enero de 2024, rectificamos el consumo facturado del 3 de julio al 30 de agosto de 2023 en el contrato divisionario principal, descontando del consumo facturado inicialmente la desviación obtenida, de manera que el consumo finalmente facturado fue el que realmente se realizó, y fue de 14.273 m³. La factura nº [REDACTED] se anuló y fue sustituida por la factura nº [REDACTED] con el consumo indicado e importe de 0,00 euros, puesto que, como ya hemos indicado, el importe facturado en este divisionario principal es repartido entre los contratos divisionarios secundarios que tiene asociados.

X. Por tanto, esta rectificación supuso que el importe de las facturas de cada uno de los contratos asociados a los contadores secundarios se viese reducido puesto que el concepto de "reparto contador general" pasó a ser de 253,60 euros en lugar de los 262,13 euros del reparto inicial. Concretamente, en el caso que nos ocupa, la factura con número [REDACTED] que reclama nuestra clienta, cuyo importe inicial era de 321,45 euros, fue anulada, emitiéndose en su lugar la factura [REDACTED] con un importe de 312,07 euros.

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

En las reclamaciones interpuestas por la titular del contrato el 21 de septiembre, 10 de noviembre, 15 de noviembre de 2023 y 11 de enero de 2024 mostró su disconformidad con el importe incluido en la factura del periodo comprendido entre el 03 de julio y el 30 de agosto de 2023 en concepto de "reparto contador general", que en este caso es correcto facturar siempre que proceda facturar consumo diferencia en el divisionario principal de la finca y este no se facturó al titular del contrato divisionario principal, como es este caso concreto de los contratos de los suministros de la Calle [REDACTED]. En el periodo reclamado, el volumen de agua registrado por el contador divisionario principal de la finca y la suma de los consumos registrados por los contadores divisionarios secundarios asociados a él, fue superior al 15% del consumo total registrado por los contadores divisionarios secundarios y, por tanto, la facturación del consumo diferencia fue correcta.

El importe del "reparto contador general" ya fue revisado el 8 de enero de 2024 por la ligera desviación del +2,9% que presentó el contador divisionario principal en su funcionamiento en la comprobación realizada en el laboratorio de contadores de [REDACTED], pasando la factura de un importe de 321,45 euros a un importe de 312,07 euros.

Esta desviación es mínima con respecto a la fijada por la legislación, lo que significa que la causa principal del aumento de consumo registrado por el contador divisionario principal de la finca, en ningún caso es imputable a dicha desviación. En este sentido, pueden existir otras causas que podrían provocar un aumento de consumo, como pueden ser el cambio en los hábitos de consumo, o que haya existido una incidencia en la instalación interior, o en algunos de sus elementos, que provocara un consumo de agua no controlado.

En este sentido, concluimos que [REDACTED] no tiene responsabilidad ni competencia alguna en el mantenimiento y vigilancia del estado de las redes interiores de los



Comunidad de Madrid

clientes. Esto atañe tanto a las averías en la red interior del cliente como a enganches de los propios vecinos a la red interior sin que estos estén amparados con la contratación correspondiente. Y esto es porque el consumo realmente se produjo y supuso unos costes de explotación para esta empresa.

Se aporta como Cuerpo Documental nº 2 la siguiente documentación:

- Anulación factura [REDACTED] Divisionario Principal [REDACTED]
- Carta rechazo reclamación 14/11/2023.
- Carta rechazo reclamación 16/01/2024.
- Carta rechazo reclamación 16/11/2023.
- Carta rechazo reclamación 21/09/2023.
- Factura [REDACTED] Divisionario Principal [REDACTED]
- Factura [REDACTED] Divisionario Principal [REDACTED]
- Histórico de lecturas y consumos contrato 30286430.
- Informe de ensayo laboratorio contador DP 03/11/2023.

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] 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.

SOLICITO

Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito junto con sus documentos adjuntos, y dando por cumplido, dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el Cliente.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando:

Estoy de acuerdo en las alegaciones presentadas por el [REDACTED] en lo que no estoy de acuerdo es en pagar la demasía de más del contador general por los enganches que se vienen originando por la ocupación ilegales de las viviendas, ya que vinieron inspectores del [REDACTED] verificando que había muchos enganches sin contrato, a lo que no han hecho nada al respecto. Dicha demasía de más se la tenían que reclamar, en este caso a la agencia de la vivienda social y no repartir la demasía del contador general entre los vecinos que disponemos de contrato. Que a día de hoy nos siguen comunicando que si no se paga nos cortan el suministro.



Comunidad de Madrid

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: **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al considerar que la incidencia tiene su origen en una presunta ocupación ilegal de viviendas, no siendo objeto del Sistema Arbitral de Consumo determinar las consecuencias del consumo realizado presuntamente por enganches ilegales a la red interior sin estar amparados por la contratación correspondiente, ni las medidas que en estos supuestos deba adoptar la empresa reclamada, por lo que este Colegio Arbitral no tiene competencia para determinar si la empresa reclamada debe o no proceder a cortar el suministro de las viviendas presuntamente ocupadas ilegalmente, ni quien debe asumir el coste del consumo realizado.

Queda expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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]

