



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17142.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 04 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [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 reclamación que puede resumirse en: Desde hace mas de un año se ha puesto en contacto con la reclamada vía email, pero no ha obtenido respuesta en relación a la reclamación que presentó por el siguiente problema: dio de baja el contrato de agua (marzo de 2018), con precinto del contador de una vivienda que tiene adjudicada en herencia. Dos años después, como iban a alquilar esta vivienda, cursó de nuevo el alta (13.10.2022) y como fue informado de consumo, tendría que abonar 322,09 euros y mas tarde se lo devolverían, al tratarse de un error. Abonó este importe y en paralelo, solicitó la devolución de esta cantidad. El 27 de marzo de 2023, le contestan diciendo que "rechazan" su solicitud y que deberían inspeccionar el contador, para descartar manipulaciones. A pesar de que ha se había hecho anteriormente accede y en mayo de 2023, acude un operario a revisarlo y no aprecia ninguna manipulación. Desde esa fecha no ha vuelto a recibir ninguna comunicación del [REDACTED]

Solicita la devolución de las cantidades cobradas durante la baja y precinto del contador (2018-22) por importe de 322,09 euros, así como los intereses.

En mayo de 2023 acude un operario a revisar el contador, dónde no se aprecia ningún tipo de manipulación y desde ese día no vuelve a saber nada de la empresa, y vuelve a presentar reclamación pero como la empresa no contesta en el mes previsto para este tipo de gestión, le indemnizan con 30€.

LA EMPRESA mediante escrito de fecha 25 de mayo de 2023, indica al cliente las actuaciones que se llevarán a cabo tras su reclamación, informando que se desplazará un técnico al domicilio del cliente, para verificar la lectura y el funcionamiento del contador. Asimismo señalan qué otras posibles causas pueden determinar el aumento de consumo de agua.

El 8 de septiembre de 2023, reconocen el incumplimiento del plazo de respuesta a la reclamación del cliente, según la Carta de Compromisos adquiridos por el [REDACTED] y dan instrucciones para reflejar un saldo de 30 euros en las próximas facturas.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Consta incorporada al expediente una carta certificada a través del servicio de [REDACTED] en fecha 16 de octubre de 2023, en la que el reclamante vuelve a reiterar el contenido de su reclamación, así como de los hechos y reclamaciones formuladas con anterioridad, sin obtener respuesta de la empresa.

LA EMPRESA en fecha 8 de agosto de 2024, presenta alegaciones para este acto de audiencia, informando de los siguientes extremos:

- El suministro analizado abastece la vivienda sita en la [REDACTED] del municipio de [REDACTED], contrato [REDACTED]
- La facturación reclamada, corresponde a los periodos entre el 17 de diciembre de 2020 y 17 de octubre de 2022 y fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado. Se trata de un contador electrónico que hace las lecturas de forma automática y secundario instalado en una batería de contadores, en el que existe un contador principal que registra el consumo total de la finca.
- El día 6 de marzo de 2018 se solicitó telefónicamente la baja del suministro y al ser secundario, no supuso la retirada del contador, sino su cierre y precintado de las llaves. El contador permaneció instalado.
- Hasta el día 17 de diciembre de 2020, la vivienda no realizó consumo, y desde esa fecha hasta que el reclamante contrató el suministro (13 octubre de 2022), se registró consumo bimensualmente, por ello entre ambas fechas el consumo es de 56 m3, fuera de manera voluntaria o involuntaria. Adjuntan el histórico de consumo.
- El consumo detectado puede ser de manera controlada o incontrolada, puesto que el contador solo puede registrar consumo cuando circula agua a través de él, de forma voluntaria o involuntaria. Para que este hecho suceda, es necesario que el precinto que se instaló el 11 de abril de 2018, fuera posteriormente manipulado o roto y las llaves del contador se abrieran, este hecho fue confirmado el 18 de octubre de 2022- tras la intervención en la finca para la puesta en servicio del suministro- que el precinto del contador estaba roto y las llaves del contador abiertas, de manera que la vivienda disponía de suministro.
- Se considera que el propietario de la vivienda- hoy reclamante- desde el día 28 de febrero de 2018, es el responsable de lo que ocurra en la misma y por ello cuando realiza la contratación, le facturan ese consumo.

Asimismo la empresa aclara que su método de facturación es por metro cúbico consumido y a la hora de facturar, se necesita conocer este dato.

Solicitan que se dicte laudo desestimatorio de las pretensiones del solicitante.

EL RECLAMANTE en fecha 19 de agosto de 2024, presenta para el Acto de Audiencia alegaciones en las muestra su disconformidad y descontento en la gestión de las reclamaciones presentadas ante el Canal de Isabel II, que le ha llevado a presentar la reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo, y reitera todos los alegatos efectuados con anterioridad.

Explica de que a pesar de que en octubre de 2022, ya se realizó una inspección del contador, la empresa el 27 de marzo de 2023, le indica que deben proceder a inspeccionar éste, a lo que accede, acudiendo un operario en mayo de 2023, y tras su revisión, concluye que no se aprecia ninguna manipulación, sin responder a su reclamación lo que sí hacen, es reconocer un saldo a su favor por importe de 30 € como consecuencia en la demora en responder a su reclamación.

El usuario, remite de nuevo documentación y asimismo los contratos de luz y gas, para que se comprueben las fechas de alta en estos otros suministros y acredite que la vivienda entre 2018 y 2022, estaba vacía.



Comunidad de Madrid

Ahora mismo, a pesar de no tenerla habitada, no se atreve a presentar la baja del agua, y paga los mínimos, por evitar que vuelva a suceder lo mismo, pero al entender que no puede cambiar de empresa, se ve obligado a seguir con la compañía.
Reitera su solicitud inicial.

LA EMPRESA mediante escrito de fecha 27 de agosto, tras las anteriores alegaciones del usuario, presenta escrito reiterando todo lo presentado con anterioridad.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

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: **ESTIMAR la pretensión del reclamante**, debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 322,09 euros correspondientes al consumo registrado y facturado por el suministro de agua en la vivienda sita en la Plaza de Europa nº 3 piso 2º letra I del municipio de Torrejón de Ardoz (Madrid), contrato nº 388247146, de la que ostenta su titularidad el reclamante, durante el periodo comprendido entre marzo de 2018 y octubre de 2022.

El reclamante manifiesta, y así lo corrobora la empresa reclamada, que el suministro de agua estaba dado de baja desde el día 6 marzo de 2018. Ello no implicó la retirada del contador divisionario secundario, pero sí el cierre y precinto de las llaves del mismo y aunque la empresa afirma haber llevado a cabo esta intervención, no queda acreditado documentalmente.

El usuario cursa nuevo alta el día 13 de octubre de 2022 y la empresa en ese momento, detecta que la lectura del contador comprendida entre las dos fechas presentan un consumo de 56 m3. El reclamante expone que durante ese periodo la vivienda ha estado vacía y presenta los contratos de luz y gas para la vivienda que hizo en septiembre de 2022, coincidiendo con el alta del agua.

A pesar de que la compañía en sus alegaciones expone que el 18 de octubre de 2022, intervinieron los operarios del [REDACTED] en la finca, para la puesta en servicio del contador y que fue en ese momento cuando confirmaron que las llaves estaban abiertas y la vivienda disponía de suministro, tampoco queda acreditado este extremo.

La empresa manifiesta que el día 9 de mayo de 2023, realizó verificación de la instalación en la finca descartando cruce de contadores, pero no se ha incorporado este dato en ninguno de los documentos incorporados.

El Colegio Arbitral a la vista de los hechos, consideraciones efectuadas por ambas partes y pruebas aportadas, entiende que no puede descartarse un mal funcionamiento o cualquier otra irregularidad en los contadores, imputable al reclamante que hagan responsable de ese gasto.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA con el voto en contra del vocal empresarial.



Comunidad de Madrid

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 04 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]