



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07815.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de enero de 2025 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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: La reclamante refiere que el día 3 de mayo de 2024 sobre las 12,30 de la mañana recibe una llamada de un trabajador del [REDACTED], preguntando si hay alguien en casa porque han detectado un consumo elevado pero la reclamante refiere no tener ningún consumo abierto ni hay ninguna mancha de humedad visiblemente.

La reclamante refiere mandar un técnico con aparatos potentes para revisar punto por punto su casa, el cual detecta una posible avería subterránea en la pared colindante con mi vecino en el sótano en un tubo de agua. Se llama a un fontanero el cual la subsana el pero el fontanero desconoce cuál puede ser la causa de la avería puesto que la tubería está en buen estado y muy profunda.

A partir de aquí la reclamante refiere mantener informado al canal de todo el proceso y abrir y cerrar la llave de agua solo para lo imprescindible como aseo personal siendo consciente de que hay una avería.

La reclamante refiere mandar un escrito al [REDACTED] con el parte de [REDACTED] y lo que le piden.

El 16 de mayo, le comunican que no le aplican la ley de buenas prácticas puesto que es un procedimiento al que no están obligados y solo existe por voluntad y una de las cláusulas que le piden que no cumple y es no haberse producido ninguna avería en un periodo de 5 años entre la primera avería posible y la última y en su caso tuvo 2 anteriores entre los periodos 20/21 y 22.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "revisión de los hechos, las averías ocurridas en mi casa no han sido por un mal mantenimiento, porque tal y como especifican los informes del seguro son averías "ocultas", siendo las anteriores de daños menores, en una franja de 3,5 años. Pido se tenga en cuenta que esta última avería se escapa a los límites normales no entendido porque no me han

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

avisado antes cuando mi consumo medio es de 50 €. Somos un hogar vulnerable y nos es imposible hacer frente a este gasto.

En su escrito de 20 de enero de 2025: la situación del litigio no se ha resuelto, a día de hoy [REDACTED] me reclama una factura de 5501,81€ que no puedo afrontar y la cual considero que no es correcta por pasar 4 meses sin leer mi contador que además está en la vía pública y tienen acceso directo y por estar 18 días aun sabiendo de la existencia de un consumo elevado desde el 15 de abril al 3 de mayo sin avisarme, en los otros 2 correos adjunto toda la documentación relativa al caso un saludo [REDACTED].

Buenos días, mi nombre es [REDACTED], en relación al inminente arbitraje de consumo al que me someto contra [REDACTED], querría hacer un resumen de mis últimas alegaciones. Voy a intentar ser lo más breve y concisa posible, puesto que cuando hice la reclamación en consumo aún no había recibido todas las facturas que ahora sí tengo en mi poder, y demás datos. Vivo en el domicilio desde sep. de 2015, desde la cual he tenido varias averías de agua como bien el [REDACTED] indica en sus escritos, les hago un breve resumen de los hechos por los cuales solicito el arbitraje;

· FACTURA [REDACTED] Fecha de factura 13/10/23 Período facturación 14/08/23 - 11/10/23 Lectura anterior 891m – lectura actual 930 m Consumo = 39 m Total factura = 55,36€ · FACTURA [REDACTED]

Fecha de factura 15/12/23 Período facturación 11/10/23 - 14/12/23

Lectura anterior 930m – lectura actual 995 m Consumo = 65 m Total factura = 99,99€ · FACTURA [REDACTED]

Fecha de factura 19/02/24 Período facturación 14/12/23 - 14/02/24 Lectura anterior 930m – NO HAY PORQUE NADIE VINO A LEER EL CONTADOR Consumo ESTIMADO = 26 m Total factura = 45,18€ · FACTURA [REDACTED]

Fecha de factura 06/05/24 Período facturación 14/02/24 - 15/04/24 Lectura anterior 1021 m – lectura actual 2848 m Consumo = 1827 m Total factura = 4500,75€ INCISO SOBRE ESTA FACTURA DONDE ESTA EL ERROR DE TODO LO SUCEDIDO = como saben la lectura anterior (1021 m) si nadie vino a leer el contador y en la propia factura anterior ese espacio está en blanco y en consumo pone estimación es la prueba de que nadie vino a leer el contador desde el 14/12/23 hasta el 15/04/24 · FACTURA [REDACTED]

Fecha de factura 17/06/24 Período facturación 15/04/24 - 14/06/24 Lectura anterior 2848 m – lectura actual 3200 m Consumo = 352 m Total factura = 897,50€ Como les explico en el primer escrito donde pido el arbitraje de consumo, canal me llama el 3 de mayo de 2024 para preguntarme si hay alguien en la vivienda porque el contador va muy rápido a lo que les explico que no hay nadie, el 6 de mayo recibo una notificación diciendo que el 15/04 han pasado por el domicilio a leer el contador y había un excesivo consumo, ósea desde el 15 de abril hasta el 3 de mayo nadie me avisa para frenar la avería cuando ya lo sabían, y hasta el 6 de mayo no me lo notifican por escrito, 18 días con una vería en casa sin yo saberlo para poder poner soluciones pero si canal sabiendo que algo no estaba bien, adjunto comunicación.

RUEGOS Y PETICIONES Desde mi posición como consumidor les ruego atiendan la petición de comprobar que en ningún momento he desatendido las funciones de mantenimiento de mi hogar puesto que en cuanto he tenido constancia de alguna avería lo he resuelto de inmediato, [REDACTED]

me cita que no tienen responsabilidad sobre el mantenimiento y conservación de la red interior de distribución de fincas a las que suministra por lo cual no debe ni tiene imperativo legal de asumir el impacto de la incidencia que se produzca en dicha red, por lo cual me deniegan la petición de procedimiento de buena voluntad por las averías anterior y me instan durante 9 meses con amenazas continuas mediante llamadas, escritos, mensajes de texto y mails, al corte inminente de mi suministro, aun estando en el proceso de espera de arbitraje de consumo, y mas no teniendo nadie en nuestro poder que una avería se produzca en un determinado periodo de tiempo, ya siendo 1 avería cada 5 años como ellos dictan o 5 averías en 1 año, creo que lo imperativo es en este caso las circunstancias y razones de porque se ha producido dicha avería, de si se podía haber corregido antes, como es este caso, y si además del dueño de la finca la empresa tiene responsabilidades por el hecho de no leer los contadores en las fechas que deben cumplir. Respecto a todo esto, les doy la razón de que como empresa no tienen que mantener y conservar la red interior de mi vivienda, eso es responsabilidad mía, no obstante y según el Reglamento que regula el suministro domiciliario de agua, los abonados tenemos derecho a que la empresa suministradora tome la lectura de nuestro contador con una frecuencia no superior a tres meses. En la Comunidad de Madrid, tanto las tarifas de agua, como el modelo de factura, se



Comunidad de Madrid

encuentran regulados por el gobierno de la región. · Lectura del contador de agua En el caso del [REDACTED], las facturas tienen una periodicidad bimensual y las lecturas se realizan igualmente cada dos meses, previa notificación de los técnicos, de que realizarán la visita. En aquellos casos en los que no sea posible acceder a los equipos de medida, nuestra factura se hará por estimación, tomando como referencia el consumo medio de los periodos estacionales de los dos años anteriores. En mi caso, al vivir en un chalet con el contador en la calle, y canal con una llave para abrirlo, han podido perfectísimamente venir a leerlo y hacer las facturas correctas cada 2 meses como mi contrato estipula, pero desde el 15/12/23 hasta el 15/04/24 no hay una lectura REAL, ósea 4 meses sin leerlo, no ha venido nadie, con lo cual no están cumpliendo su parte del contrato, además si hubieran venido a leerlo hubieran podido avisar de la fecha exacta de la avería y seguramente no hubiera sido tan desproporcionada como lamentablemente para todos está siendo, puesto que si no tengo una humedad, una mancha de agua, un aviso de gotera, una factura alarmante, no tengo la ocasión de preocuparme porque algo este sucediendo. Dicho todo esto también les informo, que somos un hogar vulnerable, estoy en situación de desempleo y vivo sola con mis 2 hijas de 12 y 15 años, una de ellas con una discapacidad de un 39%, sobre la que me recae la ley de dependencia del cuidado al 100%, la propia asistencia social de nuestro ayuntamiento nos redactó un informe social sobre nuestra situación de vulnerabilidad para hacer frente a los consumos de agua que nos están exigiendo por exención social. Ruego se tome nota de todo y se llegue a una solución para ambas partes Ruego se atienda a todas las pruebas que les envié de como [REDACTED] no ha procedido a leer el contador en 4 meses cuando las facturas son cada 2, y como consumidor tengo el derecho que se lean máximo cada 3 meses Ruego se tenga en cuenta la situación familiar de vulnerabilidad social en la que nos encontramos Documentación aportada · Escrito alegaciones · Facturas periodos averías · Facturas de otros periodos para observar el consumo regular del hogar Partes de trabajo de la aseguradora donde expresan que la avería es subterránea y no hay indicios de sospecha · Discapacidad de mi hija · Informe social Aporto avería de 26/10/21 donde se produjo una avería en el jardín explotando una cañería e inundando el garaje, lo cual arregle con el seguro en cuanto tuve constancia, ya que se inundó el garaje Aporto avería 2/11/22 donde se rompió una tubería de una bajante y como resultado se inundó el sótano y el garaje, lo cual arregle en seguida porque al inundarse la zona evidentemente lo pude ver y resolver Aporto ultima avería 3/05/24 donde hasta que canal no me llamo porque vino leer el contador no pude saber que tenía una avería porque era subterránea y no hubo ni una simple humedad, esta avería la arregle cuando tuve constancia de ella, como todas las demás Aporto facturas desde el 13 de octubre de 2023 con periodicidad de 2 meses como estipula mi contrato hasta el 17/06/24, en los en esos meses está la avería y consiguientes facturas derivadas del gasto de agua. En su escrito de 23 de enero de 2025 refiere: Atendiendo a las alegaciones del escrito de [REDACTED] que recibo el martes 21/01/2025 quisiera puntualizar lo siguiente.

Cito hechos de [REDACTED]

Punto nº 1:

- “II. En primer lugar, informamos que el 26 de febrero de 2021 la titular del contrato presentó una reclamación en la que solicitó la revisión de la factura de consumo del periodo comprendido entre el 14 de diciembre de 2020 y el 18 de febrero de 2021, por el aumento de consumo facturado como consecuencia de una avería sufrida en su instalación interior. En esta reclamación, la clienta aportó como justificante una factura de reparación de fecha 18 de febrero de 2021.
- III. Una vez comprobado que el consumo del suministro descendió a los valores habituales, el 17 de marzo de 2021 se rectificó la factura del periodo reclamado 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. Esta rectificación supuso que la facturación emitida pasase de un importe inicial de 344,39 euros a un importe de 157,18 euros tras la revisión”

Comunidad de Madrid

En el año 2021 sufro averías en mi domicilio como consecuencia de la mayor nevada acontecida en Madrid desde 1971, Filomena, los mismos operarios lo especifican en sus partes de trabajo, aun así, [REDACTED], no lo tiene en consideración y lo computa como una avería ordinaria y como ellos dicen por falta de mantenimiento en mi hogar cuando todos sufrimos, de algún modo, las consecuencias del temporal. Me rectifican 2 facturas del año 2021 consecutivas y como consecuencia de la nevada Filomena y lo computan como revisión y no como **catástrofe natural**. Señalar que, rectificaron mis facturas, sin indicar cuál había sido mi consumo en m³, pues se fijaron en mi consumo del mismo periodo del año anterior. En mi humilde opinión, estas 2 revisiones, no se pueden tener en consideración porque se trató, como he manifestado anteriormente, en un desastre natural.

En su procedimiento interno dicen;

- “5. Si los efectos de la incidencia hubieran tenido impacto en el consumo de dos periodos de facturación periódica consecutivos, se aplicará dicho procedimiento a las dos facturas de consumo afectadas. En ningún caso, se podrá extender la aplicación de este procedimiento a más de dos facturas de consumo.”

El siguiente punto que quiero resaltar es el siguiente:

- VII. “El 11 de noviembre de 2022 y el 18 de enero de 2023, la titular interpone una reclamación de la facturación por consumo del periodo del 16 de agosto al 15 de diciembre de 2022. En la misma informó haber sufrido una nueva avería en su instalación interior y presentó como justificante un escrito de la compañía de seguros en el que se confirmaba que el 9 de noviembre de 2022 se detectó y reparó una nueva avería en la instalación interior de la vivienda.
- VIII. “En respuesta a esta nueva reclamación, se rectificó la factura de consumo correspondiente al periodo comprendido entre el 13 de octubre y 15 de diciembre de 2022. Esta rectificación supuso que la facturación emitida pasase de un importe inicial de 67,05 euros a un importe de 49,77 euros tras la revisión. Asimismo, no se revisó la factura del 16 de agosto al 13 de octubre de 2022 porque en este periodo no existió aumento de consumo respecto al mismo periodo de los dos años anteriores, siendo condición necesaria para la aplicación del procedimiento indicado que la avería provoque un aumento de consumo respecto al habitual del suministro.”

En el año 2022, detecto una avería como consecuencia de una humedad y enseguida llamo a mi seguro y al [REDACTED] Subsano dicha incidencia y desde el [REDACTED] me rectifican la facturación de la factura comprendida entre el 10/22 y el 12/22 donde me devuelven 17,28 € atendiendo a mi facturación de los 2 años anteriores; Los demás periodos de ese año no vieron indicios de aumento de consumo. Esta sería la primera avería a tener en cuenta para la aplicación de su procedimiento interno. con lo cual no lo aplicaron, con lo cual en esta reclamación si revisaron el consumo de los 2 años anteriores y no como están haciendo con la reclamación que nos trae a este arbitraje, aun siendo diferencias descomunales.

Punto nº 2:

“X. El 16 de mayo de 2023 la titular interpuso una nueva reclamación de la factura del 14 de febrero al 17 de abril de 2023, por una nueva avería sufrida en el garaje, y aportó un parte de trabajo de reparación de la compañía aseguradora de fecha 8 de mayo de 2023.

Compruebo que hay una fuga porque se hace visible en mayo de 23, en seguida llamo a mi seguro que lo localiza y repara, pero [REDACTED] lo rechaza por las anteriores averías, aunque insisto telefónicamente que dichas incidencias del 2021 fueron como consecuencia de fuerza mayor, una nevada histórica “Filomena” y, por tanto, no deberían de contabilizarse como averías ordinarias. El [REDACTED] no admite esta reclamación del año 23 y no rectifica mi factura.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

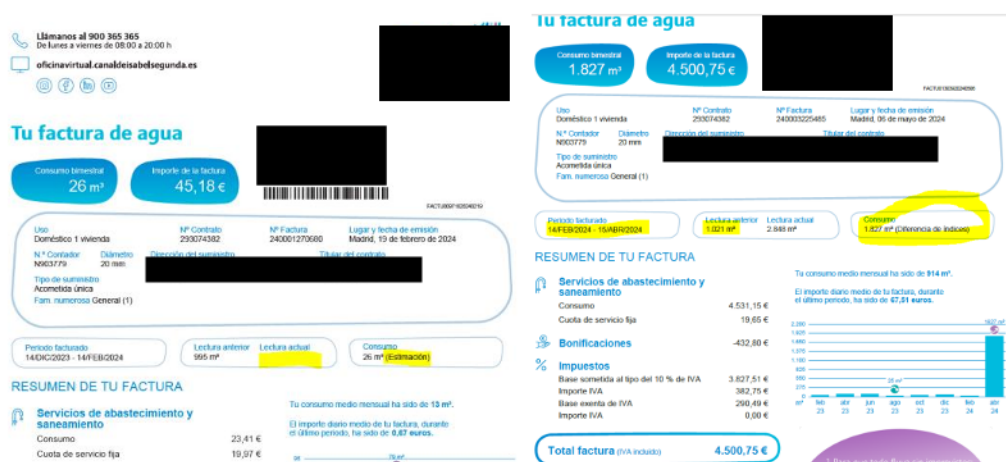


Comunidad de Madrid

Punto nº 3:

“XIII. En relación con el periodo objeto de arbitraje, el 15 de abril de 2024 el lector acudió a la finca con objeto de tomar la lectura del contador para proceder a facturar el consumo realizado en el periodo comprendido entre el 14 de febrero y el 15 de abril de 2024. La lectura en ese momento fue de 2.848 m³ y suponía un consumo a facturar de 1.827 m³.”

El 15 de abril de 2024 vienen a leer mi contador, cuando desde el 15/12/23 no había venido nadie a leerlo, y las lecturas eran **estimadas con los años anteriores**. A mí no me salta ninguna alarma puesto que la factura es de 45,18 € y aun habiendo permanecido mi casa vacía por viaje familiar desde el 25 de diciembre de 2023 hasta el 9 de enero de 2024, 18 días sin consumir nada de agua, no me parece excesivo a otras épocas similares, tengo toda la documentación que soporta el viaje y puedo demostrar que no hubo nadie en mi domicilio.



En las dos facturas anteriores, se ve cómo hacen una ESTIMACIÓN (14/12-14/02), y luego en la siguiente factura indican una lectura que hacen el 15/04 cuando el periodo a facturar es de 14/02 al 15/04. ¿Ya en esa lectura tuvieron que ver los operarios del [REDACTED] que había una lectura excesiva, no?

Destaco el tiempo excesivo de más de 4 meses en los que nadie del [REDACTED] se ha acercado a mi casa, en la que tengo el contador en la calle (y [REDACTED] tiene además llave), a tomar la lectura de mi contador, para emitir la factura correspondiente de acuerdo a lo realmente consumido.

En este sentido y como ustedes seguro saben, como consumidora tengo también derechos que cito a continuación:

“Según el Reglamento que regula el suministro domiciliario de agua, los abonados tenemos derecho a que la empresa suministradora tome la lectura de nuestro contador con una frecuencia no superior a tres meses.

En la Comunidad de Madrid, tanto las tarifas de agua, como el modelo de factura, se encuentran regulados por el gobierno de la región.

- Lectura del contador de agua

Comunidad de Madrid

En el caso del [REDACTED], las facturas tienen una periodicidad bimensual y las lecturas se realizan igualmente cada dos meses, previa notificación de los técnicos, de que realizarán la visita.

En aquellos casos en los que no sea posible acceder a los equipos de medida, nuestra factura se hará por estimación, tomando como referencia el consumo medio de los periodos estacionales de los dos años anteriores.”

Por lo tanto, están vulnerando mi derecho como consumidora ya que han tardado 4 meses en tomar una lectura. Desde el 14/12/2023 con una lectura de 995 m³ hasta el 15/04/2024 todo ha sido estimado.

Punto nº 4:

“XIV. Puesto que el consumo era muy elevado con respecto al histórico del suministro, el 3 de mayo de 2024, antes de la emisión de la factura, se realizó una visita a la finca con objeto de confirmar la lectura y comprobar si existía alguna incidencia que justificara el aumento de consumo. La lectura en el momento de la visita fue de 3.158 m³, lo que descartaba un posible error de lectura. En esta visita se observó paso continuo de agua por el contador sin que hubiera nadie en el interior de la vivienda, lo que es indicio de una posible avería en la instalación interior. En ese momento, se contactó por teléfono con la titular para informarle de la situación y esta pidió que se dejase cerrada la llave de paso para evitar una mayor pérdida.”

Aunque [REDACTED] acudió a leer el contador el 15/04/2024 y detectó un aumento de consumo de 1827 m³, y esperó otros 18 días más sin avisarme ni poner medio alguno para así volver al domicilio el día 3 de mayo de 2024, omitiendo la siguiente factura que debía recibir según mi contrato con ellos cada 2 meses que hubiera tenido que recibir el 16/04/2024. De nuevo, otro incumplimiento por parte del [REDACTED].

Ahora la lectura era de 3158 m³ de consumo, 310 m³ más con respecto a la lectura del 15/04/2024, que eran totalmente evitables si desde que llegan a mi domicilio después de 4 meses sin leer consumos avisan y ponen medios para solventar lo que estuviera sucediendo. Hasta el día 3 de mayo nadie me llama, y yo sin ningún indicio de avería ni aumento de consumo en mi hogar no puedo saber si está ocurriendo algo.

De hecho, en el mismo momento que me llaman y como describe [REDACTED] en sus tan preparadas alegaciones, les pido que cierren la llave urgentemente, hasta saber que sucede. Otra prueba más de mi falta de conocimiento sobre este suceso.

- “XV. El 6 de mayo de 2024 junto con la factura, se envió a la titular una carta informando del aumento de consumo observado y en esta se le indicó los posibles motivos que hubieran podido provocarlo con el fin de ayudar a que pudiera identificar la causa. Junto con este escrito, se envió una guía informativa para detectar fugas de agua en la instalación interior.”
- Canal me notifica el 6 de mayo por escrito, pero desde el 15/04/2024 tenía conocimiento que algo sucedía, de hecho, dicen que me mandan una guía informativa para detectar fugas, cuando el 5 de mayo (un simple día antes) ya había venido una persona de mi seguro de urgencia porque desde el día 3 de mayo la llave de paso general de mi casa estaba cerrada. Ellos además lo citan en el siguiente punto “XVI: Con fecha 14 de mayo de 2024 la titular, a través de un correo electrónico, interpuso una reclamación de la factura de consumo del periodo comprendido entre el 14 de 3 febrero y el 15 de abril de 2024 en la que informó que el aumento de consumo había sido provocado por una



Comunidad de Madrid

nueva fuga en su instalación interior, adjuntando un parte de trabajo de localización de la avería de fecha 5 de mayo de 2024. “

En los partes de trabajo los operarios indican que con la llave general abierta el contador sigue dando vueltas a toda velocidad llegándose a plantear el funcionamiento adecuado del contador, en los partes se puede comprobar también como los operarios no detectan humedades ni fugas y tienen que pedir un equipo experto de detección de fugas subterráneas las cuales evidentemente no requieren un mantenimiento porque son subterráneas de los propia cimentación de la estructura y sin aviso son indetectables, de hecho, cuando la localizan traen aparatos de gran fuerza para romper el hormigón hasta encontrar la avería.

“XXIV. En respuesta a la reclamación de fecha 24 de mayo de 2024, y ante la imposibilidad de volver a aplicar el procedimiento interno que hay previsto para los casos de aumento de consumo provocado por averías en la instalación interiores de los clientes, el 27 de mayo de 2024 se procedió a regularizar la facturación emitida repartiendo el consumo realizado entre las dos facturas del período comprendido entre el 14 de diciembre de 2023 y 15 de abril de 2024, en base al consumo medio diario obtenido a partir las lecturas de esas dos fechas, que fueron de 995 m³ y 2.848 m³ respectivamente, lo que supone un consumo medio diario de 15,065 m³. Esta regularización supuso un menor importe a facturar. Concretamente, el importe facturado pasó de 4.545,93 euros a 4.504,25 euros.”

■■■■■ me deniega la reparación y rectificación de consumo por mis anteriores averías, sin tener en consideración la reclamación por Filomena la cual no debería tenerse a cuenta.

También me estiman esta vez, el promedio de consumo en m³ desde diciembre de 2023 hasta abril de 2024 simplemente restando la lectura de diciembre del 2023 a la de abril de 2024, sin atender y rectificar como hicieron en la anterior revisión de 2022 a las facturaciones por consumo en m³ de los años anteriores, tal y como se debe hacer, y además sacando un promedio sin tener lecturas en 4 meses y con un viaje de por medio de 18 días.

Obtienen un promedio de consumo diario de 15,065 m³, cuando el año anterior era de 1,316 m³.

Cito de la página n ° 6 de su alegación:

- “Por lo tanto, no es posible aplicarlo nuevamente a la última avería sufrida por la titular, de la que fue informada por personal de ■■■■■ por teléfono el 3 de mayo de 2024, en el mismo momento en el que se observó un paso continuo de agua por el contador sin que hubiera, en ese momento, nadie en la vivienda. Esta avería supuso un aumento del consumo facturado en el periodo comprendido entre el 14 de febrero y el 15 de abril de 2024, y de haber sido revisada la factura de este periodo por la fuga sufrida, supondría haberla aplicado tres veces en un periodo inferior a cinco años.”

Ante este punto, me pregunto cómo es posible que den por supuesto que tengo un incremento de factura si no han venido a leer en 4 meses y han tardado 18 días más en avisarme cuando han tenido constancia de que sucedía algo.

Si hubieran cumplido con su deber de leer el contador en fecha aun habiendo habido una avería como en ocasiones anteriores no estaríamos hablando de este gasto, tampoco si hubieran avisado el mismo 15 de abril hubiera recibido una siguiente factura correspondiente a las fechas comprendidas entre el 15/04 y el 14/06 de 352 m³ y 897 ,53€, porque ya el día 3 de mayo mi llave general estaba cerrada hasta la reparación total.

Como consumidora me veo totalmente desamparada al no tener una libre elección de quien me suministra el agua debiendo acatar lo que esta empresa quiera decidir en atención a su procedimiento interno para actuaciones de averías. Esta situación, me crea una total indefensión.



Comunidad de Madrid

Si tuviera libre elección como ciudadana, yo misma decidiría a quien pago y los términos a los que me expondría serian decisión propia.

No están teniendo en cuenta mis derechos en cuanto a tiempos de lectura para así pagar por lo que realmente he consumido. Cuando además el contador está en la vía pública y no hay ningún impedimento para ello.

4 meses sin leer, y 18 días sin avisar, pero aun en su escrito me dan lecciones de como he malgastado el agua, de responsabilidades y de falta de mantenimiento de mi hogar, cuando es rotundamente falso. Ha quedado suficientemente demostrado que la avería era en una tubería inaccesible y que, en ningún caso, la incidencia fue como consecuencia de un insuficiente mantenimiento.

Siempre que he detectado una posible avería la he corregido a la mayor brevedad posible y en los partes de mi seguro lo pueden comprobar, pueden constatar mi promedio de consumo de los últimos años en los que se refleja que no es cierto que haga un consumo excesivo o inadecuado, sin embargo, [REDACTED] sí que ha hecho un mal uso del agua en este caso dejando de leer contadores y no avisando de posibles averías como profesionales que son.

Además de estar contabilizando las rectificaciones de 2021 producidas por la nevada Filomena como una falta de mantenimiento de mi casa cuando pido se revisen ante este arbitraje y se tenga en cuenta las condiciones que acontecieron.

A mi parecer [REDACTED] solo me ha rectificado una avería, en 2022, porque en 2021 no debería haber ninguna duda que el causante fue una borrasca, un fenómeno meteorológico que con acumulaciones de más de 50cm de nieve siendo un hecho histórico en el País.

Además, mi intención es pagar aquello que he consumido. Por ello, como [REDACTED] factura por m³ consumidos y en 2022 me hizo la rectificación en base al promedio de los años anteriores en las fechas similares, les pido que esta vez hagan igual, y atiendan los promedios de los consumos de años anteriores. En ningún momento he rechazado pagar mi consumo, pero este debe ser justo y apelando a la responsabilidad que esta empresa ha tenido en todo este lamentable suceso, en cuanto a fechas, lecturas y falta de interés y comunicación.

También quisiera incidir en como desde junio de 2024 se me ha acosado, instigado y presionado aun teniendo una queja en consumo y a la espera de este arbitraje, vía mails , mensajes de texto, llamadas telefónicas con bastante desprecio algunas, por personal propio del [REDACTED], donde me "amenazaban" a pagar o asumir, el inminente corte de suministro, desde [REDACTED] la asistente social que es con quien me comunicaba estos meses tiene constancia de todo el estrés que llevo cargando estos meses, recordándoles también que soy familia monoparental, estoy en situación de desempleo y tengo a mi cargo a mis dos hijas de 12 y 15 años , una de ellas con una minusvalía del 37%, ley de dependencia reconocida al 100 %, tenemos la condición de familia numerosa general a la espera de recibir el título de familia numerosa especial , y con un informe del Excmo. Ayto. de Coslada, área de Servicios Sociales y Familia como familia vulnerable, de lo cual les he enviado copia de todos los documentos acreditativos.

Pido se revise este escrito como alegación final, y la documentación anexa aportada, se estime mi consumo atendiendo a los valores de consumo promedio de anteriores años y fechas similares y se estime la avería de 2021 como catástrofe natural sin que entre en el cómputo de incidentes en su procedimiento interno".



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 17 de enero de 2024 refiere:” Que, en contestación a la solicitud de arbitraje interpuesta por Dña. [REDACTED] (en adelante, “Cliente”), referente a la solicitud de arbitraje relacionada con las discrepancias planteadas sobre el periodo de facturación comprendido entre el 14 de febrero y el 15 de abril de 2024 en la finca sita en Calle de [REDACTED] del municipio de Coslada, se viene en tiempo y forma a informar de lo siguiente, HECHOS I. El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 14 de febrero y el 15 de abril de 2024, fue realizada teniendo en cuenta el consumo registrado por el contador instalado, que es un contador marca Andrae con número de serie [REDACTED]. En primer lugar, informamos que el 26 de febrero de 2021 la titular del contrato presentó una reclamación en la que solicitó la revisión de la factura de consumo del periodo comprendido entre el 14 de diciembre de 2020 y el 18 de febrero de 2021, por el aumento de consumo facturado como consecuencia de una avería sufrida en su instalación interior. En esta reclamación, la clienta aportó como justificante una factura de reparación de fecha 18 de febrero de 2021. III. Una vez comprobado que el consumo del suministro descendió a los valores habituales, el 17 de marzo de 2021 se rectificó la factura del periodo reclamado 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. Esta rectificación supuso que la facturación emitida pasase de un importe inicial de 344,39 euros a un importe de 157,18 euros tras la revisión En la resolución de esta revisión de factura se informó a la titular que este procedimiento interno puede aplicarse como máximo a una única avería en un periodo de un año, por lo que le recomendábamos que vigilase el estado de su red interior. V. El 27 de octubre de 2021, la titular interpuso una reclamación por una nueva fuga en su instalación interior, en la que aportó como justificante escrito de la compañía de seguros de 30 de septiembre de 2021 en el que se informaba de la reparación de una avería sufrida en la red interior de la finca. La clienta, en esta ocasión, reclamó la facturación de los periodos anteriores por no saber desde cuándo existía esta avería. VI. Puesto que desde la primera avería sufrida hasta esta segunda no había transcurrido más de un año, no procedía la revisión de la facturación por esta última avería. No obstante, y puesto que el procedimiento interno que [REDACTED] tiene para estos casos se aplica a un máximo de dos periodos consecutivos de facturación cuyos consumos se hayan visto afectados por la avería, el 29 de octubre de 2021 se procedió a rectificar la factura del periodo comprendido entre el 18 de febrero y el 21 de abril de 2021. Esta nueva rectificación supuso que la facturación emitida pasase de un importe inicial de 124,65 euros a un importe de 117,83 euros tras la revisión. VII. El 11 de noviembre de 2022 y el 18 de enero de 2023, la titular interpone una reclamación de la facturación por consumo del periodo del 16 de agosto al 15 de diciembre de 2022. En la misma informó haber sufrido una nueva avería en su instalación interior y presentó como justificante un escrito de la compañía de seguros en el que se confirmaba que el 9 de noviembre de 2022 se detectó y reparó una nueva avería en la instalación interior de la vivienda. VIII. En respuesta a esta nueva reclamación, se rectificó la factura de consumo correspondiente al periodo comprendido entre el 13 de octubre y 15 de diciembre de 2022. Esta rectificación supuso que la facturación emitida pasase de un importe inicial de 67,05 euros a un importe de 49,77 euros tras la revisión. Asimismo, no se revisó la factura del 16 de agosto al 13 de octubre de 2022 porque en este periodo no existió aumento de consumo respecto al mismo periodo de los dos años anteriores, siendo condición necesaria para la aplicación del procedimiento indicado que la avería provoque un aumento de consumo respecto al habitual del suministro. IX. De nuevo, en la resolución de la revisión se informó a la titular que este procedimiento interno se aplica a una única avería en un periodo de un año, por lo que le recomendábamos que vigilase el estado de su red interior. X. El 16 de mayo de 2023 la titular interpuso una nueva reclamación de la factura del 14 de febrero al 17 de abril de 2023, por una nueva avería sufrida en el garaje, y aportó un parte de trabajo de reparación de la compañía aseguradora de fecha 8 de mayo de 2023. XI. Con fecha 20 de junio de 2023 se rechazó la reclamación informando a la clienta de los requisitos que se deben cumplir para poder aplicar el procedimiento interno que [REDACTED] tiene

Comunidad de Madrid

para estos casos con el fin de minimizar el impacto económico que esta avería había tenido en la facturación del suministro, que son: 1. Debe haberse registrado un aumento de consumo en el período de facturación en el que se ha producido la incidencia con respecto a los dos períodos estacionalmente análogos anteriores.

2. El cliente debe reconocer la existencia de la incidencia, detallar en qué ha consistido la misma y justificar, documentalmente siempre que ello sea posible, la subsanación o reparación de dicha incidencia (por ejemplo, mediante la presentación de la factura de reparación o el informe del seguro particular del cliente que se haya hecho cargo de esta). 3. La correcta subsanación o reparación de la incidencia deberá constatarse con la disminución del consumo registrado por el contador a los valores habituales del suministro. 4. No deberá haberse aplicado revisión anteriormente 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. De igual forma, no deberán haberse aplicado revisiones 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. 5. Si los efectos de la incidencia hubieran tenido impacto en el consumo de dos períodos de facturación periódica consecutivos, se aplicará dicho procedimiento a las dos facturas de consumo afectadas. En ningún caso, se podrá extender la aplicación de este procedimiento a más de dos facturas de consumo. XII. En consecuencia, en este escrito se comunicó a la titular que, puesto que este procedimiento ya había sido aplicado a la factura del periodo comprendido entre el 13 de octubre y el 15 de diciembre de 2022, no era posible volverlo a aplicar en la factura del periodo reclamado. XIII. En relación con el periodo objeto de arbitraje, el 15 de abril de 2024 el lector acudió a la finca con objeto de tomar la lectura del contador para proceder a facturar el consumo realizado en el periodo comprendido entre el 14 de febrero y el 15 de abril de 2024. La lectura en ese momento fue de 2.848 m³ y suponía un consumo a facturar de 1.827 m³. XIV. Puesto que el consumo era muy elevado con respecto al histórico del suministro, el 3 de mayo de 2024, antes de la emisión de la factura, se realizó una visita a la finca con objeto de confirmar la lectura y comprobar si existía alguna incidencia que justificara el aumento de consumo. La lectura en el momento de la visita fue de 3.158 m³, lo que descartaba un posible error de lectura. En esta visita se observó paso continuo de agua por el contador sin que hubiera nadie en el interior de la vivienda, lo que es indicio de una posible avería en la instalación interior. En ese momento, se contactó por teléfono con la titular para informarle de la situación y esta pidió que se dejase cerrada la llave de paso para evitar una mayor pérdida. XV. El 6 de mayo de 2024 junto con la factura, se envió a la titular una carta informando del aumento de consumo observado y en esta se le indicó los posibles motivos que hubieran podido provocarlo con el fin de ayudar a que pudiera identificar la causa. Junto con este escrito, se envió una guía informativa para detectar fugas de agua en la instalación interior. XVI. Con fecha 14 de mayo de 2024 la titular, a través de un correo electrónico, interpuso una reclamación de la factura de consumo del periodo comprendido entre el 14 de febrero y el 15 de abril de 2024 en la que informó que el aumento de consumo había sido provocado por una nueva fuga en su instalación interior, adjuntando un parte de trabajo de localización de la avería de fecha 5 de mayo de 2024. XVII. El 16 de mayo de 2024 se rechazó la reclamación informando a la titular que, puesto que el procedimiento interno que dispone [REDACTED] para rectificar la facturación cuando se ha producido un aumento de consumo causado por una pérdida o fuga en la red interior del cliente ya le fue aplicado con anterioridad en las facturas correspondientes al periodo comprendido entre el 14 de diciembre de 2020 y el 21 de abril de 2021, así como, posteriormente, al periodo comprendido entre el 13 de octubre de 2022 y el 15 de diciembre de 2022, no era posible aplicarlo de nuevo en virtud de los requisitos de los que le informamos nuevamente, puesto que de rectificarse por este mismo motivo se aplicaría a tres averías en un periodo inferior a 5 años desde el primer periodo de facturación que fue revisado por esta causa que fue del 14 de diciembre de 2020 al 18 de febrero de 2021. XVIII. El 21 de mayo y 24 de mayo de 2024, a través de dos correos electrónicos, la titular mostró su desacuerdo con la resolución de su reclamación. Para dar respuesta a estas nuevas reclamaciones, se le enviaron a la clienta cartas el 23 de mayo y el 24 de mayo de 2024 respectivamente, en la que se le informó de nuevo de la imposibilidad de rectificar la factura aplicando el procedimiento interno



Comunidad de Madrid

para fugas en la red interior, puesto que ya se había aplicado a dos averías desde el 14 de diciembre de 2020. XIX. El 24 de mayo de 2024, a través de un segundo correo electrónico de ese mismo día, la titular de nuevo solicitó la revisión de la factura del 14 de febrero al 15 de abril de 2024 y mostró su desacuerdo con la resolución de las reclamaciones anteriores. XX. Con fecha 27 de mayo de 2024, puesto que el consumo facturado en el periodo comprendido entre el 14 de diciembre de 2023 y el 14 de febrero de 2024 había sido calculado por estimación al no disponer de lectura en esta última fecha, se procedió a regularizar el mismo, de manera que la lectura del contador en la primera fecha fue de 995 m³ y la lectura el 15 de abril de 2024 era de 2.848 m³, como ya hemos indicado, lo que supone un consumo medio diario de 15,065 m³, que aplicado a los dos periodos de facturación comprendidos entre el 14 de diciembre de 2023 y el 15 de abril de 2024, dio como resultado que el importe facturado pasase de 4.545,93 euros a 4.504,25 euros tras la rectificación. XXI. El 28 de mayo de 2024, a través de un nuevo correo electrónico, la titular mostró su disconformidad con la rectificación realizada a las facturas del periodo comprendido entre el 14 de diciembre de 2023 y el 15 de abril de 2024, indicando no entender la regularización de consumo hecha. XXII. Con fecha 30 de mayo de 2024, se informó por escrito que la facturación del periodo comprendido entre el 14 de diciembre de 2023 y el 14 de febrero de 2024, al no disponer de lectura en esta última fecha, se realizó por estimación y supuso facturar un consumo de 26 m³. El importe de dicha factura fue de 45,18 euros. XXIII. Posteriormente, en el periodo comprendido entre el 14 de febrero y el 15 de abril de 2024, el contador registró un consumo de 1.853 m³, de los que fueron descontados los 26 m³ facturados del periodo anterior. Esto supuso que en el periodo se facturase un consumo de 1.827 m³. El importe de esta factura ascendió a 4.500,75 euros XXIV. En respuesta a la reclamación de fecha 24 de mayo de 2024, y ante la imposibilidad de volver a aplicar el procedimiento interno que hay previsto para los casos de aumento de consumo provocado por averías en la instalación interiores de los clientes, el 27 de mayo de 2024 se procedió a regularizar la facturación emitida repartiendo el consumo realizado entre las dos facturas del periodo comprendido entre el 14 de diciembre de 2023 y 15 de abril de 2024, en base al consumo medio diario obtenido a partir las lecturas de esas dos fechas, que fueron de 995 m³ y 2.848 m³ respectivamente, lo que supone un consumo medio diario de 15,065 m³. Esta regularización supuso un menor importe a facturar. Concretamente, el importe facturado pasó de 4.545,93 euros a 4.504,25 euros. XXV. Por otro lado, en el mismo escrito de 30 de mayo de 2024, se volvió a informar de la imposibilidad de aplicar de nuevo el procedimiento del que dispone [REDACTED] cuando se produce una fuga o avería en la red interna del cliente, puesto que, en este caso, ya fue aplicado con anterioridad en las facturas correspondientes a los periodos comprendidos entre el 14 de diciembre de 2020 y el 21 de abril 2021 y entre el 13 de octubre y el 15 de diciembre de 2022, puesto que este procedimiento existe por voluntad propia de [REDACTED] no por imperativo legal, y es de aplicación a una única avería en el transcurso de un año o a dos averías en un periodo de 5 años, siempre y cuando haya transcurrido más de un año entre ellas. XXVI. El 6 de junio de 2024, a través de un nuevo correo electrónico, la titular mostró su disconformidad con la facturación emitida entre el 14 de diciembre de 2023 y el 15 de abril de 2024, informando que entre el 24 de diciembre de 2023 y el 9 de enero de 2024 la vivienda estuvo deshabitada por encontrarse de viaje fuera de España, por lo que no es posible que se realizase ningún consumo. XXVII. El 17 de junio de 2024 se rechazó la reclamación informando por escrito de nuevo que la regularización la facturación emitida repartiendo el consumo realizado entre las dos facturas que componen el periodo reclamado se hizo en base al consumo medio diario obtenido a partir de las lecturas del contador de fecha 14 de diciembre de 2024 y 15 de abril de 2025, y dio como resultado un menor importe a facturar, puesto que la facturación inicial fue de 4.545,93 euros y el importe tras la regularización es de 4.504,25 euros. XXVIII. El 27 de junio de 2024, de nuevo a través de un correo electrónico, la titular informó haber realizado una reclamación a través de la OMIC y mostró su desacuerdo con la facturación emitida. XXIX. Con fecha 16 de agosto de 2024, se contestó por escrito a este correo electrónico informando de nuevo de los motivos por los que no era posible rectificar la facturación por la nueva avería sufrida en la instalación interior y de que el reparto de consumo realizado en el periodo reclamado supuso un resultado económico favorable para la titular. Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes,

Comunidad de Madrid

ALEGACIONES

Con el fin de minimizar el impacto económico que una avería en la red interior de nuestros clientes pueda tener en la facturación de estos, por el aumento de consumo que se pudiera dar por una fuga en su instalación interior, [REDACTED] aprobó, de manera voluntaria, y sin que exista obligación legal ni de cualquier otro tipo, un procedimiento interno que permite la rectificación de las facturas afectadas por este motivo. Como no puede ser de otra manera, la aplicación de este procedimiento está sujeta al cumplimiento de unos requisitos, uno de los cuales establece que este procedimiento únicamente se podrá aplicar en un mismo suministro a una avería en el plazo de un año y a dos averías en el transcurso de cinco años. Esto es así porque de otro modo, si no se impusiera una aplicación máxima de este procedimiento, [REDACTED] estaría sufragando, con dinero público, el mantenimiento de las redes particulares de estos clientes. Hay que recordar que esta empresa no tiene ninguna competencia ni responsabilidad sobre la red interior de nuestros clientes, ni es la causante de que la misma se encuentre en mal estado, siendo el titular del suministro el único responsable del mantenimiento y conservación de sus instalaciones internas. El gran número de averías sufridas en este suministro durante un periodo tan corto de tiempo es indicativo de que la red particular no estaba en las mejores condiciones, lo que denota una falta de mantenimiento de esta, de lo que no se puede hacer responsable a esta empresa. Se debe tener en cuenta que el objetivo de las condiciones que este procedimiento establece se fundamenta en la responsabilidad que esta empresa tiene encomendada en relación con fomentar un uso eficiente de un recurso escaso como es el agua, así como de preservar el medio ambiente por el impacto que un mayor consumo de este recurso natural puede suponer sobre él. Por todo ello, la aplicación de este procedimiento sin que se cumplan todas y cada una de las condiciones necesarias para ello supondría que esta empresa estaría sufragando el deterioro del estado de redes interiores, sobre las que no tiene ni competencia ni responsabilidad, y tampoco estaría velando por un uso eficiente del agua. En este caso, y como ya hemos indicado e informado a la titular en las numerosas comunicaciones enviadas, ya se aplicó el procedimiento interno mencionado a las facturas de los periodos del 14 de diciembre de 2020 al 21 de abril de 2021 y, posteriormente, al periodo del 13 de octubre al 15 de diciembre de 2022. Como consecuencia de estas rectificaciones, se redujo la facturación emitida en un total de 211,31 euros. Por lo tanto, no es posible aplicarlo nuevamente a la última avería sufrida por la titular, de la que fue informada por personal de [REDACTED] por teléfono el 3 de mayo de 2024, en el mismo momento en el que se observó un paso continuo de agua por el contador sin que hubiera, en ese momento, nadie en la vivienda. Esta avería supuso un aumento del consumo facturado en el periodo comprendido entre el 14 de febrero y el 15 de abril de 2024, y de haber sido revisada la factura de este periodo por la fuga sufrida, supondría haberla aplicado tres veces en un periodo inferior a cinco años. Por todo lo expuesto anteriormente, desde el Área de Facturación no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada por el mismo motivo ya aplicado en las rectificaciones de facturas realizadas en 2021 y 2022. Por otra parte, puesto que el consumo facturado en el periodo comprendido entre el periodo comprendido entre el 14 de diciembre de 2023 y el 14 de febrero de 2024 fue estimado al no disponer de lectura en esta última fecha, el 27 de mayo de 2024 se regularizó el consumo de las dos facturas emitidas entre el 14 de diciembre de 2023 y el 15 de abril de 2024, en base al consumo medio diario registrado por el contador entre ambas fechas. Esto supuso un resultado económico favorable para la titular, puesto que las facturas pasaron de 4.545,93 euros a 4.504,25 euros. [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos. Añadir siempre esta alegación. 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,



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. 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. Por lo expuesto anteriormente, desde [REDACTED] no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta. Se adjuntan los siguientes documentos acreditativos de los hechos relatados: 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. OTROSÍ DIGO: Que de estimarse necesaria la presentación de documentos adicionales acreditativos de algunos de los extremos indicados en el presente escrito, manifestamos quedar a su entera disposición. Por todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, a la que tengo honor de dirigirme, solicito tenga por efectuada la anterior declaración, a los efectos oportunos. SEGUNDO OTROSÍ DIGO: Que, en el caso de que el Órgano Arbitral acuerde mediante Laudo estimar parcial o totalmente las pretensiones formuladas por el Cliente, solicito se tenga en cuenta el sistema de facturación de Canal de Isabel II que no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid reguladas en 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. Por lo tanto, en el caso de que se dictamine rectificar una factura de consumo, se deberá indicar en metros cúbicos.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado:

1º Que la existencia de la avería interna no imputable a la mercantil.

2º La reclamada ha aplicado el protocolo de fugas en dos ocasiones en un periodo inferior a 5 años.

3º La factura del consumo estimado es la de febrero de 2024, y las demás aportadas tiene un consumo real.

Tras lo cual y previa deliberación, este Colegio Arbitral, entendiendo que el protocolo de fugas no puede volver a aplicarse, al ya haberse realizado dos veces en los últimos cinco años, y no corresponder por tanto en este caso.

No obstante, en Equidad, y atendiendo a las circunstancias personales de la reclamante, considerando que si la factura de febrero, se hubiera realizado con lectura real y no estimada, podría haberse reducido el impacto de la avería, y por ello, este Colegio Arbitral, ACUERDA, ESTIMAR PARCIALMENTE que la totalidad del consumo, realizado entre la lectura real desde diciembre de 2023 hasta la lectura real de 15 de abril 2024, sea repartido en todo el periodo, re facturándose, las facturas nº 240001270680 (14/dic/2023 - 14/feb/2024) y la nº 240003225485 (14/feb/2024 - 15/abr/2024), siempre y cuando, el resultante sea más favorable a la reclamante.

Así mismo, se debe proceder por la mercantil a fraccionar el importe resultante entre 6 y 12

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

cuotas para su abono a elección de la reclamante.

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 [REDACTED] lugar en que se [REDACTED] en el [REDACTED] Ley 1/2000, de 7 [REDACTED]

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 24 de enero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]