



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09155.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de febrero de 2025 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, el pasado mes de mayo recibió una factura con un importe de 547,34 euros de 216 m3 facturados, llamó para realizar una reclamación telefónica, a raíz de esta reclamación anularon el recibo, pero posteriormente le volvieron a facturar después de pagar 262,82 euros, fue a poner otra la reclamación, y el recibo n 240004294227 fue devuelto al facturar de nuevo 149 m3. Solicita la anulación de toda la facturación recibida después de febrero de 2024, asumiendo las facturas que ha devuelto y revisando los contadores.

La parte reclamada alega que el Cliente, en su solicitud de arbitraje pone de manifiesto que, solicita "Anulación de toda la facturación recibida desde febrero de 2024, asumiendo las facturas que he devuelto y revisando los contadores". El aumento de consumo que registró el contador en el periodo comprendido entre el 7 de diciembre de 2023 y el 9 de abril de 2024, fue motivado, según informó el inquilino de la vivienda en la visita realizada el 10 de mayo de 2024, por una fuga en el grifo de la cocina, avería que ya había sido reparada, según el inquilino, y evidenciaba el consumo medio diario que el contador había registrado desde el 9 de abril hasta el 10 de mayo de 2024, que fue de 0,516 m³, puesto que las lecturas en esas dos fechas fueron de 1.668 m³ y 1.684 m³ respectivamente, frente al 1,879 m³ que registró en el periodo reclamado. Por esta razón, en los distintos escritos enviados al cliente, se le ha informado que, para este tipo de casos, en los que existe un aumento de consumo provocado por una avería en la red interior del cliente, [REDACTED] dispone de una norma interna que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo, para lo que era necesario que presentase la documentación que acreditase la reparación de la avería. Además, como ya hemos indicado, tras la reparación realizada antes del 9 de abril de 2024, el consumo registrado por el contador en el siguiente periodo de facturación que era el comprendido desde esa fecha hasta el 10 de junio de 2024, descendió a los valores habituales del suministro, ya que el contador registró 31 m³, que suponen un consumo medio diario de 0,500 m³. Este consumo es también similar al que ha registrado el nuevo contador que se instaló en la vivienda el 29 de octubre de 2024, tras superar los controles de calidad que garantizan su correcto funcionamiento en el momento de su instalación. Por tanto, el hecho de que, con el mismo contador instalado, el consumo descendiera a los valores habituales, concretamente de un consumo medio diario de 1,879 m³ en el periodo reclamado, al 0,500 m³ en

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

el periodo del 9 de abril al 10 de junio de 2024, corrobora que el funcionamiento del contador nada tuvo que ver en el aumento de consumo reclamado, y que este sólo pudo ser causado por la avería del grifo de la cocina que el inquilino de la vivienda comunicó haber sufrido y reparado. Asimismo, el parte de trabajo del seguro de la vivienda que el cliente aportó es de fecha 27 de junio de 2024, es decir, posterior a que el consumo ya descendiera a sus valores habituales y confirmaran la reparación de la fuga en la instalación interior de la vivienda, sobre la que [REDACTED] no tiene ninguna competencia ni responsabilidad alguna. Se adjunta parte de trabajo como DOC-13. Documento citado en el Hecho 18. Por otra parte, la rectificación realizada el 14 de mayo de 2024, en la que se revisó la factura correspondiente al periodo del 8 de febrero al 9 de abril de 2024, no fue correcta, porque no se realizó el reparto del consumo que el contador había registrado desde el 7 de diciembre de 2023 hasta el 9 de abril de 2024 entre las dos facturas de este periodo, revisando sólo una de ellas y no la del periodo del 7 de diciembre de 2023 al 8 de febrero, cuyo consumo facturado había sido calculado por estimación al no disponer de la lectura del contador a esta última fecha. El error de esta revisión provocó que el consumo facturado en el siguiente periodo de facturación, el del 9 de abril al 10 de junio de 2024, tampoco fuera correcto, al no tener en cuenta la lectura que realmente tenía el contador a fecha 9 de abril de 2024. Por tanto, para subsanar el error de la revisión indicada, el 6 de febrero de 2025 se ha procedido a revisar las tres facturas correspondientes al periodo comprendido entre el 7 de diciembre de 2023 y el 10 de junio de 2024, en base a las lecturas que el contador presentó el 7 de diciembre de 2023, el 9 de abril y el 10 de junio de 2024, y el consumo medio diario registrado entre las dos primeras. Esta rectificación ha supuesto que el consumo facturado en el periodo revisado pase de 281 m³ a 264 m³ y el importe facturado ha pasado de 688,73 euros a 587,09 euros. De esta manera, el consumo de 233 m³ que el contador registró entre el 7 de diciembre de 2023 y el 9 de abril de 2024, se ha repartido en base al consumo medio diario determinado por las lecturas de esas fechas, que fueron de 1.435 m³ y 1.668 m³ respectivamente. Este consumo fue de 1,879 m³/día y aplicado a los días que conforman cada uno de los periodos de facturación, han supuesto facturar 118 m³ en el periodo del 7 de diciembre de 2023 al 8 de febrero de 2024, en lugar de los 17 m³ que fueron estimados, y un consumo de 115 m³ en el periodo comprendido entre el 8 de febrero y el 9 de abril de 2024. Por otra parte, el consumo facturado, tras esta nueva revisión, en el periodo del 9 de abril al 10 de junio ha sido de 31 m³ que es el que realmente registró el contador entre esas dos fechas, ya que las lecturas fueron de 1.668 m³ en la primera, como ya hemos indicado, y de 1.699 m³ en la segunda. En definitiva, una vez realizadas las rectificaciones detalladas en el cuerpo del presente escrito, acreditado que no ha habido errores de lectura o problemas en el funcionamiento del contador, desde [REDACTED] no encontramos motivo alguno para rectificar factura alguna, por lo que nos ratificamos en todas las actuaciones realizadas. 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 55/2024, de 22 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua en la Comunidad de Madrid. Debido a que [REDACTED] factura volúmenes de agua consumidos (tal y como se indica en el Decreto 55/2024) 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



Comunidad de Madrid

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 55/2024, art. 2.4., 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. De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende con claridad: Que, [REDACTED] ha atendido en tiempo y forma todas las reclamaciones realizadas por el Cliente. Que, el consumo facturado es el que el contador ha registrado, no habiéndose producido errores de lectura o errores de funcionamiento en el contador. Que, en visita a la finca no se observó paso continuo de agua por el contador que pudiera indicar una posible fuga en la instalación interior en ese momento. No obstante, el inquilino de la vivienda informó que había sufrido una fuga en el grifo de la cocina, avería que ya había sido reparada. Esta incidencia justificaba el aumento de consumo registrado por el contador. Que, [REDACTED] ha rectificado las facturas emitidas en base a los registros reales de consumo, por lo que no procede realizar rectificación adicional alguna.

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.

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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, conforme a la información y reclaculación realizada por la empresa reclamada, **el reclamante debe pagar 275 euros**.

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.



Comunidad de Madrid

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, 13 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]