



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09182.1/2024

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 la reclamante, por causa de una avería en nuestro suministro, se generaron 2 facturas de elevado consumo. Ambas fueron rectificadas. No obstante, entendemos que la 1ª de ellas, tengamos que abonarla, y de hecho está pagada. Pero la 2ª, quedó en 869,06€, y con esa factura no estamos de acuerdo, por los tiempos de reacción del [REDACTED], pues como se podrá leer en los escritos que les dirigimos a ellos, pasó 1 mes, desde que se detectó una ingente pérdida de agua, hasta que un técnico se puso en contacto con nosotros. Momento en el cual, nosotros pudimos hacer algo para que no se derrochara tanta agua. Solicita que se rectifique la factura de importe 869,06€ por otra acorde a nuestro histórico de consumo, que nunca ha superado los 50,00€. Cuantía reclamada 869,06 €.

La parte reclamante añade que nuestra única pretensión es que se nos devuelva el importe de 869,06€, correspondiente a la factura nº 249700003245 de fecha 22/01/2024, por los motivos que exponemos en nuestros escritos dirigidos a ellos y que procedo a adjuntar junto con más documentación.

La parte reclamada alega que, una vez comprobado que la solicitud del cliente cumplía los requisitos establecidos, se procedió a la rectificación de la facturación del periodo comprendido entre 22 de agosto de 2023 y el 21 de diciembre de 2023, en el que se aplicó el procedimiento de carácter interno para averías en la red interior del cliente del que dispone [REDACTED]. Este procedimiento existe por voluntad propia de la empresa y no por imperativo legal que nos obligue a ello. Este procedimiento interno, tiene como objetivo minimizar el impacto económico que una avería en la red interior de nuestros clientes tiene en la facturación, pero en ningún caso supone que las nuevas facturas sean de un importe similar al habitual, si no que siempre serán superiores a este. Esto se debe a que el consumo realmente se ha producido, lo que ha supuesto unos costes de explotación para [REDACTED]. Hay que tener en cuenta que esta empresa no tiene ninguna responsabilidad sobre el mantenimiento y conservación de la red interior de distribución de las fincas a las que suministra, por lo que no puede asumir el impacto completo de las incidencias que se produzcan en dicha red. Esta rectificación supuso pasar de un importe inicial de 10.837,33 euros a un importe tras la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

rectificación de 1.609,12 euros. Es decir, una disminución en el importe de estas dos facturas de 9.228,21 euros, por una incidencia en la red de distribución, que recordemos, no es competencia de esta empresa. Por último, para descartar que el aumento de consumo no estuviese relacionado con un error de lectura o un mal funcionamiento del contador instalado en finca, que son las únicas causas por las que un aumento de consumo podría ser imputable a esta empresa, comprobamos el funcionamiento del contador en nuestro laboratorio de contadores, resultando que dicho contador registraba el consumo con una desviación negativa del - 4,60 % en su índice con mayor desviación, es decir, el contador ha registrado un consumo inferior al realmente realizado. No hemos rectificado la facturación puesto que, de hacerlo, el importe a facturar sería mayor. Así mismo, las lecturas realizadas en el periodo fueron correctas puesto que han sido confirmadas en las intervenciones y ordenes de lectura realizadas posteriormente. [REDACTED]

[REDACTED] informó al cliente en cuanto tuvo constancia fehaciente de la existencia de un aumento de consumo ocasionado por una incidencia en su red que, insistimos, es competencia única y exclusiva del cliente, y sobre la que [REDACTED] no tiene ninguna responsabilidad. Además, en la visita realizada el 23 de noviembre de 2023 el cliente nos informó que tenían humedades en su garaje, por lo que ya tenían sospechas de una posible avería, de hecho, el informe del perito de su seguro de hogar confirma que es en el garaje donde se localiza la avería, por lo tanto, ya tenían conocimiento de la posible existencia de una avería. Por lo expuesto anteriormente, desde [REDACTED] no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta. [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos. Añadir siempre esta alegación 6. Por lo expuesto anteriormente, desde [REDACTED] no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta.

La parte reclamante manifiesta que en contestación a las alegaciones que hace el [REDACTED] no vamos a aportar ningún documento adicional a los ya aportados. Nos reiteramos en lo que reclamamos, apoyándonos en su propia exposición del Hecho XX, que textualmente copiamos: "ante la orden de lectura del pasado 19 de octubre de 2023 que manifestaba un elevado aumento de consumo a facturar en el periodo, acudimos a finca para verificar, si este aumento de consumo se debía a un error de lectura, o si, efectivamente, la lectura del contador era la correcta. Durante la inspección realizada el 23 de noviembre de 2023, verificamos que la lectura era correcta y contactamos al cliente, para advertirle, no solo del aumento de consumo registrado en su suministro, si no también ante la posible avería o fuga en su instalación interior que pudimos verificar mediante el registro de paso continuado de agua por el contador sin hacer uso del suministro". Desde el día 19 de octubre de 2023, hasta el día 23 de noviembre de 2023, han pasado 35 días sin que se nos avisara del consumo excesivo por posible avería. El 23 de noviembre en su primera llamada telefónica, obtuvieron respuesta por nuestra parte, y desde el mismo momento se cortó el suministro de agua, tal y como [REDACTED] también expone. Nuestra reclamación, está basada, en que si el mismo día 19 de octubre, nos hubieran llamado para comunicarnos alguna incidencia en nuestro contador, se hubiera evitado una gran pérdida de agua, que además ha ido directa a los cimientos de nuestra vivienda. Y por este motivo no estamos de acuerdo con la factura que causa el motivo de esta reclamación. Como bien dicen, ellos facturan metros cúbicos de agua y no cuantía económica, y eso lo entendemos perfectamente. Pero se puede hacer una media de consumo con nuestro contrato, para facturar los metros cúbicos medios en ese periodo, al precio que estuviera estipulado el metro cúbico en el mismo.

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.



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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, aunque la empresa reclamada asume la obligación de comunicar el aumento de consumo, la normativa aplicable no especifica en qué plazo debe realizarse dicha comunicación.

Así mismo, de los escritos presentados al presente expediente, parece que había humedades que evidenciaban la avería con anterioridad, por lo que se considera correcta la facturación reclamada.

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.

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 lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 13 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL