



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11096.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 14 de marzo de 2025 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: El reclamante refiere tener relación contractual con [REDACTED], siendo titular del contrato desde el día 18/01/2024. Le reclaman una deuda de 404,03 euros por suministro de agua no pagada correspondiente al periodo mayo a julio de 2023, que es anterior a su titularidad. Ha realizado recurrentes reclamaciones al no ser el responsable del pago y han resuelto comunicando que no pueden atenderlas eximiéndole del pago. El reclamante refiere que han abierto un proceso de corte de suministro por impago y esto supone un perjuicio grave al no ser el responsable del impago y tratarse de un suministro de primera y evidente necesidad.

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: "Que no se produzca interrupción alguna del suministro de agua siendo el fundamento que la deuda impagada es anterior a la de titularidad de mi contrato. Eliminación de los registros que reflejen que tengo deuda con la compañía por esta causa".

En su escrito de 21 de enero de 2025 refiere: "Comparezco por medio del presente escrito a la audiencia mencionada comunicando que a esta fecha no se ha resuelto el conflicto y además ha de considerarse que me he visto obligado a realizar el pago de la cantidad de 403,04 ante la comunicación del [REDACTED] de fecha 14 de agosto de 2024, de que se había tramitado orden de suspensión de suministro de agua y con el fin de que no se produjera dicha suspensión por ser el suministro de este elemento de básica necesidad. Solicito por tanto de la junta arbitral que considere la resolución del conflicto comunicando a [REDACTED] la obligación de devolver la cantidad pagada para evitar el corte del suministro.

Para el análisis del caso, se adjuntan los documentos siguientes:

Documento número 1: acredita la contratación de la prestación de servicios, el día 18 de enero de 2024.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Documento número 2: muestra la carta de bienvenida a [REDACTED] y las condiciones del contrato de suministro fechado el 18 de enero de 2024.

Documento número 3: corresponde a la factura de [REDACTED] remitida a [REDACTED] (inquilina de la casa en 2023) por importe de 419,75 € y que fue impagada por la citada señora [REDACTED] que procedió a la reclamación oportuna dado que era atípica como se puede ver en la evolución de ocho meses en la propia factura, alegando que se trataba de un error. Dicha reclamación según me comunicó la interesada no ha obtenido respuesta por parte de [REDACTED].

Documento número 4: muestra la factura que me fue remitida con fecha 1 de febrero de 2024, una vez que fue rectificadora atendiendo a una reclamación previa por mi parte, y que corresponde a los periodos de consumo del 25 de mayo de 2023 al 21 de julio de 2023, mismo periodo que lo facturado en el documento número tres.

Documento número 5: refleja la comunicación de [REDACTED] en la que se ha tramitado la orden de suspensión de suministro de agua.

Documento número 6: refleja el justificante de la transferencia realizada por mí mismo por el importe de 403,04 € que es el importe que reclamo.

No puedo ser responsable del pago de facturas anteriores a la fecha de inicio de mi contrato (18 de enero de 2024) remitidas a terceras personas, independientemente de la causa por la que se generó el impago de la factura que corresponde al periodo 25 de mayo de 2023 a 21 de julio de 2023, por lo que solicito de esa Junta arbitral la devolución de la cantidad abonada a [REDACTED] bajo la presión de corte de suministro".

En su escrito de 14 de marzo refiere: "A menos de 24 horas de la comparecencia fijada por la junta arbitral, recibo cinco folios de las alegaciones hechas por [REDACTED] que no me da tiempo a analizar, pero si observo algunas imprecisiones que detallo: 1) la reclamación que citan con el número 4956531 dice "que manifiesto mi disconformidad con la subrogación efectuada en fecha 18/01/2024" resultando que nunca he manifestado tal cuestión con respecto al contrato firmado en dicha fecha, manteniendo mi disconformidad con la deuda asociada. 2) antes de la reclamación citada realicé 7 reclamaciones relacionadas (números de referencia 1202875, 4872465, 4881738, 1218892, 4943495, 4913460, 4956556) y la inquilina de la casa en las fechas de litigio de factura presentó una reclamación (agosto 2024) que junto con otras 3 reclamaciones posteriores (1230388, 1230939, 1231200) dan un resultado negativo a mi petición de devolución de las cantidades pagadas sin ser titular del contrato y bajo la amenaza del corte de suministro. 3) No es cierto que yo sea titular desde el año 2009 como se afirma en las alegaciones. En consecuencia, reitero mi solicitud de recuperar los importes pagados a [REDACTED] y solicito que se dicte laudo arbitral estimatorio de mi petición".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 12 de marzo de 2025 refiere: I.- El arbitraje versa sobre la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato número 24530791 a nombre de D. [REDACTED] que se encuentra en situación de activo desde fecha 20/08/2024. Anteriormente dicho contrato estaba a nombre de su madre fallecida, Dña. [REDACTED]. - En fecha 18/01/2024 D. [REDACTED] inició los trámites vía telefónica para proceder al cambio de titularidad del contrato de suministro de agua para la finca arriba indicada, manifestando que el anterior propietario era su madre y que dicha vivienda había estado alquilada, por lo que el gestor llevó a cabo en esa misma fecha una subrogación del contrato por la que D. [REDACTED] asumió los derechos y obligaciones del anterior titular. En fecha 14/05/2024 D. [REDACTED] interpuso reclamación con Ref. 4956531, manifestando su disconformidad con la subrogación efectuada en fecha 18/01/2024 y la disconformidad con la deuda asociada a dicho contrato.

Dicha reclamación fue contestada el día 12/08/2024 informándole que el titular de dicho contrato siempre había sido Dña. [REDACTED], a partir del 18/01/2024 él, el inquilino solamente figuraba como contacto del contrato, y haciendo referencia al artículo 23 del vigente Reglamento para el [REDACTED] (Decreto 2922/1975, de 31 de octubre)



Comunidad de Madrid

que establece: “en los casos de cambio de titularidad de la finca o local abastecido, el vigente contratante del suministro y el nuevo titular deben comunicar conjuntamente a [REDACTED] y dentro del plazo de un mes, el cambio habido, con el fin de proceder a la formalización de nuevo contrato de suministro”. (ANEXO I). Cabe indicar que, pese a lo anterior, en ningún momento se dio traslado por ninguna de las partes de una modificación o novación en la titularidad, cuando el reclamante tenía dicha titularidad desde el año 2009. Pues bien, en fecha 14/08/2024 D. [REDACTED] interpuso nueva reclamación con Ref. 5045411 por disconformidad con la deuda existente en el contrato, y por el posible corte de agua si no procedía a su pago. El gestor de la Oficina de Reclamaciones inició los trámites para facilitarle la transcripción de la llamada realizada el día 18/01/2024, donde se le informaba de la subrogación e derechos y obligaciones del contrato por parte del nuevo titular y se gestionaba la subrogación solicitada por el Cliente. (ANEXO II) En fecha 29/08/2024 el gestor se puso en contacto telefónico con D. [REDACTED] el cual solicitó la transcripción de la llamada, contestándose en fecha 26/09/2024 dicha reclamación (ANEXO III), dando traslado de la transcripción de la llamada, en la que se comprueba que el cliente fue informado de que se le traspasaría la deuda existente en el contrato. En el propio documento de subrogación que el cliente aporta se indica que “Con la formalización del presente documento, el nuevo titular se subroga en todos los derechos y obligaciones dimanantes del contrato, siendo de aplicación lo dispuesto en el Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas de [REDACTED] (B.O.E. nº 272, de 13 de noviembre de 1975), y demás normativa de aplicación”. Por lo tanto, no puede alegar que las facturas reclamadas son anteriores a la contratación, pues como se indica, se subroga en todos los derechos y obligaciones del anterior titular. Pues bien, no cabe duda de que las gestiones han sido correctas, toda vez que, al realizarse una subrogación del contrato, el nuevo titular asume tanto derechos como obligaciones, por lo que tiene que asumir la deuda existente en el contrato subrogado. III.- A mayor abundamiento y sin perjuicio de lo anterior, en lo que respecta las discrepancias con la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 25 de mayo y el 21 de julio de 2023, cabe indicar que la misma fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador que tenía instalado en esas fechas y que era un contador marca Wehrle con número de serie W14FB236777M. El 21 de julio de 2023 el lector tomó la lectura del contador para facturar el consumo realizado en el periodo comprendido entre el 25 de mayo y el 21 de julio de 2023. La lectura fue 1.442 m3, lo que determinaba un consumo a facturar de 148 m3, puesto que la lectura el 23 de mayo de 2023 había sido Como este consumo era superior al habitual del suministro, el 25 de julio de 2023 junto con la factura, se le envió al cliente una carta informando del aumento de consumo y de las posibles causas que lo podían ocasionar. Igualmente se adjuntó un documento con indicaciones para ayudarle a detectar una posible avería en su instalación interior. El 2 de agosto de 2023 recibimos una reclamación por disconformidad con el consumo facturado. Para atender esta reclamación, el 3 de agosto de 2023 se solicita la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en el propio suministro, de lo que se informó al cliente a través de una carta. En esta comunicación se le explicó al cliente las actuaciones que íbamos a realizar, y las opciones que tenía si nos estaba de acuerdo con el resultado obtenido, entre ellas, la comprobación del contador en nuestro laboratorio de contadores, y si seguía sin estar conforme con ese resultado, la comprobación en un laboratorio externo. El 25 de agosto de 2023 nuestro personal acudió a la finca para llevar a cabo esta intervención, pero no fue posible porque la instalación no disponía de llaves de paso, piezas que son necesarias para poder conectar los elementos necesarios para realizar esta comprobación. Tras instalarse esas piezas, finalmente se realizó la comprobación el 26 de enero de 2024. Esta comprobación del funcionamiento del contador está acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 346/EI573 y se realiza comparando, en la misma finca, el consumo registrado por el contador instalado en el suministro, con el consumo que registra un contador patrón debidamente calibrado en nuestro laboratorio, el cual también se encuentra acreditado por con expediente n.º 226/LC10.186 como laboratorio de calibración. En esta comprobación se verificó que dicho contador registraba el consumo con una desviación positiva del + 2,10%. El error máximo permitido por el Real Decreto 244/2016, en su anexo VIII, que

Comunidad de Madrid

establece los requisitos específicos que deben cumplir estos equipos de medida es del 2%. Es decir, el contador presentaba una desviación mínima sobre la máxima permitida.

En base a este resultado, el 1 de febrero de 2024 se rectificó la facturación emitida para el periodo de facturación comprendido entre el 25 de mayo de 2023 y el 23 de enero de 2024, descontando, al consumo inicialmente facturado, el porcentaje de desviación que presentaba el contador, facturando de esta manera el consumo realmente realizado en el suministro. El día 6 de febrero de 2024 se instaló un nuevo contador marca [REDACTED] con número de serie P23NB559183U. La lectura del contador retirado fue de 1.491 m³. El 27 de febrero de 2024 el cliente envía un correo electrónico indicando que sigue sin estar conforme con el consumo facturado en el periodo 25 de mayo y el 21 de julio de 2023, indicando que no han detectado fugas en su instalación interior. Para atender esta reclamación, el 18 de abril se realizó la comprobación del funcionamiento del contador para determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente, en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186, la cual certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad. Además, este laboratorio y sus procedimientos son objeto de auditoría cada año. El resultado de esta comprobación fue que el contador no presentaba desviaciones positivas superiores a las detectadas en la comprobación realizada en la finca el 26 de enero de 2024. El 23 de abril de 2024 se rechaza la reclamación del cliente informándole del resultado de esta comprobación. El 29 de abril de 2024 el cliente envía un correo electrónico indicando que no está de acuerdo con nuestras resoluciones y sigue estando disconforme con la facturación del periodo 25 de mayo al 21 de julio de 2023. El 30 de abril de 2024 se rechaza la reclamación del cliente informándole de las dos comprobaciones del funcionamiento metrológico del contador que habíamos realizado y de la rectificación de la facturación llevada a cabo de acuerdo con el resultado obtenido en la comprobación realizada en la finca. Hay que destacar que el contador, antes de ser retirado, había vuelto a registrar consumos similares a los habituales del suministro. De hecho, en los dos siguientes periodos de facturación, correspondientes a los periodos del 21 de julio al 29 de septiembre de 2023 y del 29 de septiembre al 20 de noviembre de 2023 el consumo medio diario fue de 0,367 y 0,355 m³; mientras que en los mismos periodos de los años anteriores fueron de 0,338 m³. Esto descarta la posibilidad de que el aumento de consumo reclamado tuviera su causa en el funcionamiento del contador, ya que, de ser así, el aumento se habría prolongado en el tiempo. Lo que no puede suceder es que un contador presente un funcionamiento anómalo y después sin que exista ninguna intervención, vuelva a funcionar de manera correcta. En definitiva, el funcionamiento del contador que registró el consumo de la vivienda del titular en el periodo reclamado fue comprobado tanto en el propio suministro como en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED].

[REDACTED] En la comprobación realizada en el propio suministro se determinó que el contador presentaba una desviación del 2,10%, que como se puede observar es una desviación mínima sobre la desviación máxima permitida por la legislación vigente que es del 2%. La comprobación en nuestro laboratorio de contadores no determinó desviaciones superiores, de hecho, el resultado de los cuatro caudales a los que se realiza esta comprobación, no determinó desviaciones positivas superiores a la máxima permitida por la legislación vigente. Se le informó al cliente de que tenía la posibilidad de comprobar el funcionamiento del contador, a su cargo, en un laboratorio de su elección que contase con la debida acreditación emitida por ENAC para realizar este tipo de ensayos, no manifestando su deseo en este sentido, por lo que el contador, ya ha sido desechado. Por este motivo, se rectificó la facturación emitida para el periodo de facturación comprendido entre el 25 de mayo de 2023 y el 23 de enero de 2024, descontando, al consumo inicialmente facturado, el porcentaje de desviación que presentaba el contador, facturando de esta manera el consumo realmente realizado en el suministro. En este sentido, hay que indicar que esta desviación mínima no justifica, por sí sola, el aumento de consumo facturado, por lo que la causa principal hay que buscarla en el uso que se hizo en el suministro, bien de forma consciente o como consecuencia de alguna incidencia en la red particular de la finca. En ocasiones se producen pequeñas pérdidas de agua, como, por ejemplo, en una cisterna, en un grifo que no cierra correctamente, a través de la válvula de algunas calderas que no se encuentra



Comunidad de Madrid

completamente cerrada, etc. Este tipo de incidencias no suelen ser detectadas a simple vista y el agua perdida en estas situaciones pasa directamente a la red de alcantarillado sin causar ningún desperfecto visible. Si este tipo de incidencias se prolongasen en el tiempo, el volumen de agua registrado por el contador puede llegar a ser importante. El contador volvió a registrar consumos similares a los habituales del suministro, lo cual confirma que el aumento de consumo no tiene su principal causa en el funcionamiento del contador, sino en el uso que se hizo del suministro bien de forma consciente o como consecuencia de alguna incidencia en la red particular de la finca. Por lo tanto, a juicio de [REDACTED] no existen motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta. (Se adjunta copia de las comunicaciones con el Cliente y documentación relacionada -ANEXO IV-). IV.- En definitiva, y a modo de CONCLUSIÓN, el reclamante debe asumir la deuda existente en el contrato, por haberse subrogado en los derechos y obligaciones del anterior titular -habiéndose sido informado oportunamente de ello-. En cuanto al importe de la facturación, se considera totalmente correcto y no existen motivos para rectificar la misma. V.- 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. 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 reintegrar 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. En virtud de lo anterior, SOLICITO Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito junto con sus documentos adjuntos, y teniendo por cumplido el trámite conferido, dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el Cliente.

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

1º El reclamante refiere: "La factura de [REDACTED] remitida a [REDACTED] (inquilina de la casa en 2023) por importe de 419,75 € y que fue impagada por la citada y que procedió a la reclamación oportuna dado que era atípica como se puede ver en la evolución de ocho meses en la propia factura, alegando que se trataba de un error. Dicha reclamación según me comunicó la interesada no ha obtenido respuesta por parte de [REDACTED]"

2º Se aporta al expediente, el documento de Subrogación firmado por el reclamante.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, quedando acreditado que el reclamante se subroga en el contrato existente, asumiendo por ello sus derechos y obligaciones, y conociendo, así mismo, la deuda existente.

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 el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 14 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: