



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12538.4/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 01 de abril 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 ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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, se avisó al [REDACTED] de que el agua que llegaba era de color verde, con olor y sabor raro el 23 de junio, comentándonos que había incidencias por la zona, que se mantuvieron hasta julio. El 1 de julio se volvió a dar parte y pusieron un grifo en la entrada a la casa. El 15 de julio se vuelve a poner otra reclamación. El 20 de agosto nos contestan que era un problema complejo y que la calidad del agua en fecha 24 de julio era adecuada, que es cuando realizaron su analítica. El 12 de septiembre nos avisan de corte por deuda exigible de 400,51 euros debidos en la facturación entre el 9 de mayo y el 8 de julio. En fecha 30 de septiembre nos reducen la deuda en 30 euros a 370,51 por demora en contestar a nuestra reclamación. El 3 de octubre dan finalizada la reclamación por haber solicitado arbitraje de consumo. El 21 de octubre emiten una orden de suspensión del suministro por deuda de 370,51 euros. (Hemos pagado los recibos sucesivos con valores más altos incluso). El 23 de octubre vuelven a abrir reclamación tras preguntarles que si al estar pendientes del arbitraje necesitaban que los 370,51 euros fueran necesarios depositarlos en un juzgado para que no nos quitaran el suministro de agua. El 8 de noviembre se recibe otro requerimiento de pago de 370,51 euros de deuda. El 17 de enero dan por finalizada la reclamación por haber solicitado arbitraje. El 4 de febrero nos comunican otra vez que están a la espera del arbitraje. En resumen, tuvimos en casa agua de color verde, con olor y sabor extraños. Avisamos al [REDACTED] vía telefónica el 23 de junio. En julio ponen un grifo en la entrada. Hasta el 24 de julio no se hace análisis del agua y se basan en ese análisis posterior a la incidencia para afirmar que el agua siempre había estado en parámetros, a pesar de la complicación para resolverlo según sus comunicados. También comentarles los avisos de corte de suministro que

Comunidad de Madrid

hemos recibido a pesar de haber solicitado su arbitraje. Adjuntamos fotos en las que se aprecia el color del agua. Solicita que la deuda pendiente de 370,51 sea anulada por la mala calidad del agua en color olor y sabor entre mayo y julio de 2024.

La parte reclamada alega que, en primer lugar, debe ponerse de manifiesto que, en el municipio de Soto del Real, y a pesar de que esta empresa emita las facturas por el consumo de agua realizado a las distintas fincas, el agua suministrada no proviene de la red general de abastecimiento del [REDACTED], sino que son recursos propios del Ayuntamiento de Soto del Real. [REDACTED] simplemente transporta el agua del depósito municipal y la recoge a través de la red de alcantarillado, para llevarla a la correspondiente depuradora para ser tratada antes de devolver el agua al cauce del río. Por lo tanto, no es esta empresa quien debe garantizar la potabilidad del agua suministrada. A pesar de ello, y por motivos de seguridad pública, atendió las llamadas de la Cliente, acudiendo a la finca en varias ocasiones a tomar muestras y analizar el agua que llegaba al punto de suministro, en el sentido anteriormente expuesto. Cabe destacar, no obstante, que en este punto de la red de distribución que discurre por la Calle de [REDACTED] del municipio de Soto del Real, se da servicio también a las fincas colindantes al número 14, que es la dirección de este suministro. Pues bien, en ninguna de esas fincas se ha recibido ningún aviso por parte de sus titulares relacionados con una mala calidad del agua en esas mismas fechas. Es decir, únicamente en el número 14 de la Calle de [REDACTED] del municipio de Soto del Real ha existido esta situación. Lo expuesto en el párrafo anterior corrobora que la incidencia que se pudo producir debía localizarse en la finca de la Cliente puesto que, en caso contrario, no solo esta vivienda se habría visto afectada, sino también todas y cada una de las fincas que se abastecen de la tubería que discurre a través de la Calle de [REDACTED] ya que de ella parten todas las acometidas individuales que suministran a las fincas de esa calle. Es decir, es completamente imposible que tan solo una vivienda se pueda ver afectada por un supuesto caso de mala calidad del agua procedente de la red de distribución que comparten. Por lo tanto, puede concluirse que la incidencia que la Cliente describe se debió a alguna incidencia en su instalación interior, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna. A pesar de que, como se ha expuesto, no se recibieron avisos de ninguna otra finca de esa misma calle. No obstante, se atendieron las llamadas de la Cliente y se realizaron análisis de las muestras tomadas en el punto de entrega del agua, determinándose que la calidad del agua cumplía con la legislación vigente, garantizando su potabilidad, y todo ello, a pesar de que, como se ha indicado, el agua suministrada no pertenece a la red de [REDACTED]. Por todo ello, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y ésta se considera totalmente correcta. Segunda.- [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones de la 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 art. 2.4 del 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 (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 depende de 2 factores: 1. El precio de las tarifas, el cual puede variar anualmente, lo que supone que no todos



Comunidad de Madrid

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 o rectificar facturas, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar. Solicita se dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por la Cliente.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, vista la documentación presentada por la reclamada, aunque en la muestra de fecha 17/07/2024 presentada por la reclamada el hierro es un poco alto, no afecta a la calidad del agua, estando el cloro, aunque en el límite, dentro de los parámetros aceptados. Además, la empresa ya le ha bonificado con 30 euros por la tardanza en la contestación, tal como acreditan con la factura de abona que adjuntan. Por tanto, salvo esa incidencia mínima, y que no afecta a la salubridad del agua, es la calidad del agua aparentemente correcta. Del informe aportado por la empresa reclamada no se prueba que el agua no es potable, o que no cumple con los requisitos establecidos. Además, el reclamante no acredita que sea un problema de la red.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 01 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]