



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14048.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 31 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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:

“reclamación /corrección de facturas “ y adjunta el siguiente escrito.

Asunto: Reclamación y/o corrección de las facturas que relaciono Soy titular del Contrato agua de la calle antes mencionada y mediante este escrito vengo a formular Reclamación y/o corrección de las facturas en los términos previstos en la Ley General de Consumidores y Usuarios. Solicito que se hagan las respectivas correcciones y/o aclaraciones de las facturas que relaciono al considerar que el importe es muy desproporcionado Es de notar que este escrito surte los efectos de un derecho de petición. Por lo antes mencionado, espero pronta resolución.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

LA EMPRESA reclamada mediante escrito de fecha 27 de marzo de 2024, que se traslada a la otra parte, presenta las siguientes alegaciones:

I. El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 5 de junio y el 3 de octubre de 2024, fue realizada teniendo en cuenta la lectura del contador que tenía instalado en esas fechas de la marca [REDACTED] con número de serie P23NA476148C, instalado el 14 de abril de 2023 y que sigue instalado en la actualidad. Este equipo ha superado todos los controles de calidad que garantizan su correcto funcionamiento en el momento de su instalación. II. Dicho contador dispone de telelectura. Esto nos permite recibir sus 24 lecturas diarias de forma remota, lo que garantiza que éstas sean correctas, descartándose así un posible error de estas, ya que no interviene factor humano. III. La facturación del periodo comprendido entre el 5 de junio y el 3 de octubre de 2024, fue calculada por diferencia de índices de lectura. La lectura el 5 de junio de 2024 fue de 129 metros cúbicos, y la lectura el 5 de agosto fue de 157 metros cúbicos, lo que

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

determina un consumo de 28 metros cúbicos. Respecto a la factura posterior, la lectura el 5 de agosto fue 157 metros cúbicos, y la lectura el 3 de octubre fue 184 metros cúbicos, lo que determina un consumo de 27 metros cúbicos.

IV. Debemos destacar que el consumo que se ha facturado en el período que el cliente nos reclama supone un mínimo incremento con respecto al que se registró en el mismo período del año anterior, o lo que es lo mismo, el consumo que este cliente hace habitualmente en ese período de tiempo, como mostramos a continuación:

V. De hecho, el cliente en su reclamación en ningún momento hace referencia al consumo facturado, sino que centra su disconformidad únicamente en el importe de las facturas.

VI. El 15 de octubre de 2024, el cliente presenta una reclamación por la facturación del período de facturación comprendido entre el 5 de junio y el 3 de octubre de 2024, a través de correo electrónico, en el que muestra su disconformidad con el importe de la facturación emitida.

VII. El 16 de octubre de 2024, dimos respuesta a esta reclamación informando que el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid había aprobado una nueva estructura tarifaria, mediante la aprobación del Decreto 55/2024, de 22 de mayo, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua en la Comunidad de Madrid y de la Orden 1826/2024 que establece los precios a aplicar a partir del 1 de junio de 2024. Se aporta como Documento nº1 la Carta de rechazo.

VIII. Además, se le manifiesta que esta modificación tarifaria tiene por objeto promover un consumo racional y responsable, especialmente en los clientes y usuarios que hagan mayor uso de este recurso, y en los períodos de mayor escasez y alto consumo. Además, se actualiza la tarifa con el fin de contribuir a la eficiencia en el consumo, incrementando progresivamente el importe de la parte variable de todos los bloques, excepto del primero.

IX. Por lo tanto, este es el motivo de que, ante un consumo similar, el importe de la factura sea superior. También hay que tener en cuenta que al periodo reclamado se le aplica la tarifa estacional de verano, cuyo importe unitario para el servicio de aducción es algo más elevado que si el consumo correspondiera a un periodo de invierno.

Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes, ALEGACIONES

En primer lugar, hay que indicar que la reclamación de nuestro cliente se centra únicamente en el incremento del importe de las facturas y no en el consumo que se ha facturado. De hecho, en 3 base al consumo que este cliente realiza, el consumo medio diario resulta un mínimo incremento con respecto al consumo que este cliente realiza habitualmente. El motivo principal de este incremento en el importe de las facturas con respecto a otros períodos anteriores se debe a que, con fecha 01 de junio de 2024, el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid establece una nueva estructura tarifaria, mediante la aprobación del Decreto 55/2024, de 22 de mayo, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua en la Comunidad de Madrid y de la Orden 1826/2024 que establece los precios a aplicar. Este cambio en la estructura tarifaria establece que, para un uso destinado a una vivienda, que es el de este suministro, el punto de corte para los diferentes bloques de consumo se establecía hasta ese momento en 25 metros cúbicos para períodos exactos de 60 días en cada uno de esos tramos, mientras que, con la nueva estructura, este punto de corte se reduce a 20 metros cúbicos. Esta reducción implica que se llega a facturar consumo a precios de tramos superiores, que tienen precios más altos, con mayor facilidad. Además, aunque el precio del metro cúbico del primer tramo de consumo se mantiene igual, los tramos superiores ven incrementados sus precios. Esta modificación tarifaria tiene como objetivo crear conciencia respecto al consumo de agua, al tratarse de un recurso limitado.

Es por lo que, a medida que se incrementa el consumo, de manera progresiva, también lo hará la tarifa. Por todo ello, desde [REDACTED] no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y ésta se considera totalmente correcta, ya que el único motivo por el que el importe de las facturas se ha visto incrementado ha sido el cambio en la estructura tarifaria, y como no puede ser de otra manera, la facturación se ha calculado aplicando lo establecido en el



Comunidad de Madrid

Decreto 55/2024, de 22 de mayo por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua en la Comunidad de Madrid, y de la Orden 1826/2024, que establece los precios a aplicar.

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.

Por lo expuesto anteriormente, desde [REDACTED] se entiende que con la medida señalada quedaría satisfecha las pretensiones del Cliente. Se adjuntan como Documento nº 2 histórico lecturas y consumos del expediente que nos ocupa.

SOLICITO Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito junto con sus documentos adjuntos, y dando por cumplido, se determine el archivo del presente procedimiento arbitral.

EL RECLAMANTE no presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia, por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

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 del reclamante, no procediendo la corrección de las facturas solicitadas en base a las siguientes consideraciones: El reclamante solicita la "*reclamación/corrección de facturas que relaciona.....*" al considerar "*que su importe es muy desproporcionado*".

No cita expresamente las facturas impugnadas, pero acompaña al expediente: la emitida el día 6 de agosto de 2024 (periodo de 05/06/24 a 05/08/24) y la emitida el día 4 de octubre de 2024 (periodo de 05/08/24 a 03/10/24), que son las estudiadas por el Colegio Arbitral y sobre las que se pronuncia la empresa reclamada.

Examinadas ambas, se comprueba que la facturación se calcula por diferencia de índices de lectura y no se aprecia un incremento con respecto al registrada durante esos periodos en otros años, tal y como queda reflejado en los datos de su histórico, aunque el usuario NO cuestiona en ningún momento el volumen de metros cúbicos- consumo-, sino que su disconformidad se plantea en cuanto a la aclaración de las facturas y su corrección.

A la vista de la normativa vigente, se comprueba que en fecha 3 de junio de 2024 se publica en el BOCM el Decreto 55/2024, de 22 de mayo del Consejo de Gobierno y la Orden 1826/2024 que establece una nueva estructura tarifaria, estableciendo tarifas máximas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua en la Comunidad de Madrid, estableciéndose unos precios a partir del 1 de junio de 2024.

La empresa aplica dichas tarifas y no se han alegado otras circunstancias por parte del cliente, que desvirtúan la aplicación de las mismas, dando como resultado los importes reflejados en las facturas para el periodo comprendido entre el 5 de junio y el 3 de octubre de 2024.



Comunidad de Madrid

En sus alegaciones la empresa aclara los diferentes puntos de corte para los diferentes bloques de consumo, precios de diferentes tramos según metros cúbicos consumidos etc,

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, 31 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]