



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00209.1 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 15 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Consumidores y Usuarios en Acción FACUA "La Unidad", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje presentada el 28 de diciembre de 2021 en la que se expone la disconformidad con la facturación de 1.000 m³, que considera que ha sido un error porque la vivienda se encontraba deshabitada desde agosto de 2014. Solicita que la empresa aporte pruebas de ese consumo, de que el contador retirado funcionaba correctamente, la aclaración de cómo se han abonado los 30 euros de la indemnización de la **reclamación** de fecha 10 de mayo de 2021, la revisión de las facturas desde agosto de 2014 hasta la fecha de la solicitud de arbitraje el 27 de diciembre de 2021, la aclaración del cargo facturado como "otros conceptos" por importe de 117,10 € en la factura de 30 de septiembre de 2021 de la que no ha recibido respuesta, y una indemnización por daños y perjuicios por las 50 horas empleadas en la tramitación, desplazamientos a oficinas administrativas y a la vivienda, y frustración por falta de respuesta. Adjunta escrito con el relato cronológico de los hechos, y documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 1 de febrero de 2022, alegando que "la adhesión de ##### al Sistema Arbitral de Consumo es limitada en el sentido de que excluye, entre otras cuestiones, las solicitudes que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los 12 meses desde la fecha de solicitud de arbitraje, así como aquellas que versen sobre daños y perjuicios. Por lo tanto, ##### no va a entrar a conocer aquellas facturas emitidas con una antigüedad superior a 12 meses, así como las pretensiones de la cliente relativas a la indemnización por daños y perjuicios, por estar excluidas de la adhesión de ##### al Arbitraje de Consumo."

La parte reclamante contesta por escrito, adjuntando documentación, manifestando su disconformidad con que solo se revisen las facturas de los últimos 12 meses, y solicita pruebas del examen metrológico del contador retirado y del laboratorio de Alcalá de Henares, no solo pruebas de parte. Aporta la última factura que refleja una lectura estimada de 22 m³ estando la vivienda deshabitada. Solicita la anulación de la deuda, que se valore una indemnización, los intereses legales de las cantidades anticipadas y que se suspenda la emisión de facturas hasta que haya consumo por reforma de la vivienda o por habitabilidad.

Comunidad de Madrid

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 18 de marzo de 2022, al que adjunta documentación, en el que relata cronológicamente los hechos, detalla las rectificaciones de la facturación, y concluye:

- "i. Que ##### ha atendido en tiempo y forma las reclamaciones efectuadas por la clienta.
- ii. Que en fecha 23 de diciembre de 2020 se verificó que dicho equipo de medida registraba el consumo con desviaciones inferiores al error máximo permitido por la legislación vigente, concluyendo que el contador funcionaba de forma totalmente correcta.
- iii. Que antes de la sustitución de dicho equipo de medida, este dejó de registrar consumo, claro indicio de que el aumento de consumo que se produjo en este suministro pudo estar relacionado con una incidencia en su instalación interior y no con el funcionamiento del contador.
- iv. Que existe a disposición de la clienta una norma interna de fugas que minimiza el impacto económico en el caso de que se haya producido una fuga o avería en su red interior.
- v. Que la adhesión de ##### al Sistema Arbitral de Consumo es limitada en el sentido de que excluye, entre otras cuestiones, las solicitudes que versen sobre daños y perjuicios, así como las facturas cuya antigüedad sea superior a 12 meses, por lo que no procede entrar a valorar por parte de la Junta Arbitral de Consumo aquellas pretensiones de la clienta relativas a este asunto, sin perjuicio de que en el presente escrito se han proporcionado las aclaraciones que habían sido solicitadas por la clienta.
- vi. Que para evitar nuevos inconvenientes derivados de dificultad de acceso al aparato de medida, es necesario que la clienta tome las medidas oportunas para que sea posible realizar la lectura del contador."

La parte reclamante contesta por escrito manifestando que, aún habiendo aportado la comprobación metrológica del contador, solicita que se realice el control en el Centro Cámara Laboratorio Metrología sito en Alcalá de Henares, puesto que el contador no fue precintado ni bien custodiado cuando fue retirado. Cuando una vivienda va a quedar deshabitada se cierran las llaves de gas, agua, etc. y por esa razón no ha habido un uso incontrolado por cisterna, o grifo mal cerrado, o válvula de caldera no cerrada. El suministro de energía no se cerró para que funcionara la alarma. No cuadran las cuentas del descuento de los 30 €. Aporta el listado del consumo que obtuvo en internet, que no coincide con el histórico de lecturas. Solicita además que no se facture, al estar la casa deshabitada, hasta que se indique lo contrario.

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.

La parte reclamante aporta documentación sobre asistencia sanitaria en domicilio, partición de herencia y certificado de defunción, y manifiesta que cree que las facturas no están bien realizadas, ya que los cargos y los abonos no corresponden con lo que debe ser, y en al menos dos de ellas figura un cobro por otros conceptos.

La parte reclamada aporta un escrito en el que manifiesta que reitera su anterior escrito de alegaciones, y que en el supuesto de que se decidiera que se tiene que revisar algún periodo de facturación, se deben indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo al que se tienen que aplicar.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en cuanto al cargo "otros conceptos" por importe de 117,10 € que aparece en el documento de Requerimiento de Pago de fecha 7 de diciembre de 2021, que la empresa incluyó en la deuda por importe total de 1.427,30 €, cargo que no ha sido justificado por la empresa reclamada que ha manifestado en su escrito de alegaciones que "ha revisado todas las facturas y en ninguna de ellas se incluye un servicio por ese importe ni tampoco por ese concepto". En consecuencia, la empresa reclamada deberá restarlo del importe de la deuda, y reembolsarlo en el caso de que hubiera sido abonada por la parte reclamante.

En relación con el abono de 30 € por indemnización por incumplir la empresa su compromiso de informar del estado de la **reclamación** en el **plazo** máximo de 5 días, se considera correcto el hecho de que la empresa lo descuenta del importe de la deuda que tuviera pendiente en ese momento la reclamante, sin que este órgano pueda cuantificarlo al no constar en el expediente el detalle del estado de cuentas del abonado.

DESESTIMAR las pretensiones de la parte reclamante en relación con la facturación emitida desde el 28 de diciembre de 2020, habiéndose sustituido el contador el 16 de diciembre de 2020. No constando ninguna incidencia en su funcionamiento y habiéndose emitido inicialmente la facturación por estimación conforme a la normativa vigente, al no haber facilitado el abonado las lecturas ni ser accesible el contador al encontrarse en el interior de la finca, y habiendo sido posteriormente rectificadas, conforme a las lecturas obtenidas y a las facilitadas por la reclamante.

NO ENTRAR A CONOCER de las facturas emitidas con fecha anterior al 28 de diciembre de 2020, al estar excluidas de la oferta pública de adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, las reclamaciones sobre facturas emitidas con una antigüedad superior a los 12 meses anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje, quedando expedita la vía judicial.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de que la empresa no emita facturación mientras la vivienda esté deshabitada, al estar regulado en el artículo 24 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del #####. El abonado debe dirigir la correspondiente comunicación a la empresa con los requisitos establecidos, lo que conlleva asumir la facturación posterior del coste del restablecimiento del servicio.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios al estar excluidos de la oferta pública de adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza

Comunidad de Madrid

Similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.