



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00094.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 04 de julio de 2023 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 esta Junta Arbitral Regional 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 esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según manifiesta el reclamante, reclama la factura número [REDACTED] de nuestro contrato número [REDACTED] con el [REDACTED]. En esta factura nos cargan 1685.51 euros lo cual no se alinea con el consumo real de nuestra casa que está en torno a 150 euros por mes y es debido a una fuga de agua en la tubería entrante a la vivienda. Ya hemos reclamado al [REDACTED] esta situación, con expediente [REDACTED], con solicitud [REDACTED] y con # gestión [REDACTED] y esta ha sido denegada a fecha de 6 de Dic 2022. La fuga fue detectada el día 23 Sept 2022 cuando un operario del [REDACTED] se persona en nuestra casa para avisar de que el contador estaba corriendo en cantidades anormales. Esta persona nos explico que este consumo seria debido a una fuga la cual nunca fue visible para nosotros hasta que llamamos al seguro ese mismo día. Acorde al aviso del operario del [REDACTED], avisamos inmediatamente al propietario del la vivienda. El propietario aviso al seguro de la vivienda con [REDACTED] lo cuales abrieron un parte urgente [REDACTED]. El seguro y su subcontratada [REDACTED] mandaron un fontanero quien detecto la avería y soluciono la fuga ese mismo día 23 Sept. El informe del aviso al seguro por apertura de parte urgente y el informe del seguro están adjuntos a esta carta. Con esto, queda confirmado que la cantidad de agua reportada en la factura no es consumo sino una fuga escondida que se investigo cuando el [REDACTED] reporto un consumo anormal y se arreglo ese mismo día. Solicita la devolución de 1500 euro de ingresos indebidos o rectificación de recibo por fuga de agua de la factura [REDACTED] ya que los consumos extraordinarios de agua producidos por una fuga en la instalación interna de la vivienda no constituye un uso sujeto al canon de saneamiento. Alegamos además que se ha aplicado una cláusula abusiva por no incluir en el contrato de abastecimiento de agua la posibilidad de fugas no imputables al usuario y repercutir íntegramente sobre nosotros las consecuencias económicas de la avería dado que el [REDACTED] sabía de la avería cuando vino a avisarnos. Hay pues una situación de desequilibrio, pues hace recaer exclusivamente en nosotros el riesgo de que, por causas ajenas a nuestra actuación, se produzca una fuga de agua en el ámbito privado de la conducción de agua. Solicitamos pues la devolución de ingresos indebidos o rectificación de recibo por fuga de agua [REDACTED], en contrato [REDACTED].

La parte reclamada alega que el suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 8 de julio y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

el 8 de septiembre de 2022 fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en esas fechas y que fue un contador marca [REDACTED], con número de serie [REDACTED]. El 8 de septiembre de 2022 el lector acudió a la finca para recoger la lectura del contador al objeto de facturar el consumo realizado en el periodo del 8 de julio al 8 de septiembre de 2022. La lectura en ese momento era de 6.032 m³ y la realizada el 8 de julio de 2022 al mismo contador había sido de 2.556 m³, lo que determinaba un consumo de 3.476 m³ por diferencia de lecturas. Puesto que este consumo era superior al habitual del suministro, con fecha 23 de septiembre de 2022, y antes de la emisión de la factura, se acudió a la finca para confirmar que la lectura aportada por el lector era correcta y para determinar si existía alguna incidencia que justificase el aumento de consumo. La lectura del contador en esta visita era de 7.452 m³, lo que descartaba el error en la lectura. No obstante, previa a esta visita, el 12 de septiembre de 2022 se envió al titular una carta informando del aumento de consumo observado y se le indicaba los posibles motivos que hubieran podido provocarlo, con el fin de ayudar a que pudiera identificar la causa. Junto con este escrito, se envió una guía informativa para detectar fugas de agua en la instalación interior. Así mismo, en la misma visita del 23 de septiembre de 2022 se observó circulación continua de agua por el contador sin hacer uso consciente del suministro, lo que es un claro indicio de la existencia de una fuga en la instalación interior de la finca. Este hecho se comunicó en ese momento a la inquilina de la vivienda, que dijo desconocer el motivo del aumento de consumo, así como que intentarían reparar la avería lo antes posible. En esta misma visita, y con conocimiento del cliente, se dejó cerrada la llave de paso para evitar que el contador siguiera registrando consumo, dado que se trataba de un consumo realizado de manera incontrolada. El 5 de octubre de 2022, a través del servicio de atención telefónica, el titular del contrato presentó una reclamación por el consumo facturado en el periodo del 8 de julio al 8 de septiembre de 2022, en la que solicitó revisión de la factura por aumento de consumo, indicando no haber descartado fuga en la instalación interior. Para atender esta reclamación, con fecha 18 de octubre de 2022 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca. Este procedimiento está acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) con expediente nº [REDACTED], la cual se lleva a cabo utilizando un contador patrón que es verificado periódicamente en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente número [REDACTED], con objeto de garantizar el correcto funcionamiento de este aparato y poder compararlo con el que está instalado en la finca objeto de suministro. El resultado de esta comprobación fue que el contador funcionaba con un porcentaje de desviación del +4,47 %. En esta misma inspección el cliente indicó haber sufrido una avería en la instalación interior. La lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 7.485 m³. A la vista de este resultado, el 26 de octubre de 2022 se rectificó la facturación correspondiente al periodo comprendido entre el 8 de julio y el 8 de septiembre de 2022, deduciendo del consumo facturado, el porcentaje de desviación que presentó el contador en la mencionada comprobación, facturando, de esta manera, el consumo realmente realizado. El consumo facturado en este periodo pasó de 3.476 m³ a 3.327 m³ y el importe de la facturación pasó de 12.215,58 euros a 11.687,94 euros. Asimismo, y puesto que el cliente informó durante la comprobación que había sufrido una avería en su red interior que había sido reparada, en la misma resolución de la revisión de la factura se le informó que [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de un procedimiento de carácter interno que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo. Se le informó de los requisitos para poder estudiar la aplicación de dicho procedimiento a su caso, indicándole que debería remitirnos la documentación que acredite las obras llevadas a cabo para la reparación de la fuga. Asimismo, deberíamos constatar que dicha reparación había sido correctamente realizada con el descenso del consumo a los valores habituales del suministro. El 28 de octubre de 2022, debido a la desviación positiva presentada en la comprobación realizada en la propia instalación, el contador fue sustituido. La lectura que presentaba en el momento en el que fue sustituido era de 7.496 m³. El 8 de noviembre de 2022, a través de la oficina virtual, el titular presentó una reclamación en la que informó que el aumento de consumo había sido motivado por una avería en la instalación interior de su vivienda y aportó el informe de la reparación realizada. El 15 de noviembre de 2022, una vez analizada la reclamación y comprobado que cumplía los requisitos establecidos para la



Comunidad de Madrid

aplicación del procedimiento de carácter interno aprobado por [REDACTED] para los casos el cliente ha sufrido una fuga en su instalación interior, se rectificó por este motivo la facturación emitida en el periodo del 8 de julio al 8 de septiembre de 2022, pasando de un importe 11.687,94 de euros a un importe de 1.685,51 euros. Con fecha 6 de diciembre y el 11 de diciembre de 2022, de nuevo a través de la oficina virtual, el titular interpuso dos nuevas reclamaciones en la que mostró su disconformidad con la rectificación realizada, indicando que la factura excede de su consumo regular en mucho importe y solicitó una nueva revisión. Concretamente en la última de las reclamaciones señaló que la factura, tras la rectificación realizada, supone diez veces su facturación habitual de un periodo. Para atender estas reclamaciones, el 14 de diciembre de 2022 se realizó la comprobación del funcionamiento del contador en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº [REDACTED]. Esta acreditación certifica que el laboratorio realiza sus actividades con total independencia, transparencia y confidencialidad, la cual es objeto de revisión anualmente. La lectura del equipo de medida en el momento de la comprobación era la misma con la que fue retirado, es decir, 7.496 m³. Esta comprobación, no determinó desviaciones superiores a las ya detectadas en la comprobación realizada en la propia finca el 18 de octubre de 2022 y, por tanto, no procedió llevar a cabo una nueva revisión de la facturación por ese motivo.

A la vista de este resultado, el 21 de diciembre de 2022 se procedió a rechazar la reclamación del cliente, informándole del resultado de la comprobación realizada en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. Asimismo, en el mismo escrito se informó al titular que la rectificación de facturación realizada el 15 de noviembre de 2022 aplicando el procedimiento interno que [REDACTED] tiene para los casos en los que haya existido una avería en la red interna de los clientes, tiene como única pretensión minimizar el efecto negativo en la factura de agua de un aumento de consumo provocado por una pérdida o fuga fortuita en la instalación interior de la finca suministrada, pero [REDACTED], no tiene ninguna competencia ni responsabilidad sobre dicha red interior, y por tanto, no puede imputarse a este los efectos que haya podido tener la incidencia producida en esa red. La aplicación de este procedimiento supone facturar el consumo habitual del suministro en este periodo estacional a la tarifa vigente en ese momento, que en este caso era de 67 m³, mientras que al volumen de agua que supera dicho consumo habitual únicamente se le aplicarán los servicios de aducción y distribución a los precios unitarios más económicos fijados para el grupo de usos en que se encuadra este suministro, servicios en cuyos costes ha incurrido esta empresa al haber tenido que suministrar el volumen de agua registrado por el contador. El 23 de diciembre de 2022 el cliente presentó la reclamación que había realizado ante la OMIC el 13 de diciembre de 2023, en la que solicitó la devolución de 1.500 euros de la factura de consumo correspondiente al periodo del 8 de julio al 8 de septiembre de 2022, alegando que el consumo extraordinario fue producido por la fuga sufrida en la instalación interna de la vivienda y que el mismo no debe estar sujeto al importe del servicio de saneamiento. Además, indica que es abusivo no incluir en el contrato de abastecimiento la posibilidad de que las fugas no sean imputables al usuario y se repercutan íntegramente sobre estos. En contestación a esta reclamación, el 20 de febrero de 2023 se envió escrito a la OMIC de la Comunidad de Madrid informando de todas las actuaciones realizadas y de los resultados de estas. Asimismo, se indicó que la facturación del periodo reclamado ya fue revisada aplicando el procedimiento interno del que dispone [REDACTED] para los casos en los que exista un aumento de consumo provocado por una fuga en la instalación interior de los clientes.

Como consecuencia, hay que indicar que la facturación emitida en el periodo reclamado ya ha sido revisada en base a todos y cada uno de los motivos que el cliente ha reclamado, primero por la desviación que el contador mostró en la comprobación que se realizó en finca de su funcionamiento, subsanando la facturación del consumo que pudiera haberse facturado inicialmente de manera no correcta y, después, por la avería en la instalación interior que fue reparada, que claramente fue la causa principal del aumento de consumo registrado por el contador en el periodo. Hay que remarcar que el procedimiento de fugas mencionado existe porque [REDACTED] es consciente de la repercusión que una



Comunidad de Madrid

avería en la red interior de nuestros clientes tiene en la facturación, y, por tanto, con el fin de minimizar el impacto económico que dicha avería tiene en la facturación, ideó esta norma interna. Es decir, este procedimiento existe por voluntad propia de esta empresa y en ningún caso porque exista obligación legal o de cualquier otro tipo que nos obligue a ello. Así mismo hay que recordar que [REDACTED] no tiene ninguna competencia ni responsabilidad sobre la red interior de nuestros clientes, y, por tanto, no puede imputarse a éste los efectos que haya podido tener la incidencia producida en esa red. La aplicación de procedimiento interno de fugas sobre la facturación en ningún caso supone facturar únicamente el consumo habitual del suministro, y, por tanto, no anula el efecto que ha tenido la fuga o pérdida en la instalación interior. Y ello porque, como es lógico, el consumo realmente se ha producido, aunque no haya sido de manera útil o consciente por parte del cliente, pero ha supuesto unos costes de explotación para [REDACTED]. En este sentido, indicamos que la aplicación de este procedimiento supone facturar el consumo habitual del suministro en este período estacional a la tarifa vigente en ese momento, mientras que al volumen de agua que supera dicho consumo habitual únicamente se le aplicarán los servicios de aducción y distribución a los precios unitarios más económicos fijados para el grupo de usos en que se encuadra este suministro, servicios en cuyos costes ha incurrido esta empresa al haber tenido que suministrar el volumen de agua registrado por el contador como consecuencia de la avería en su red interior. Es decir, el servicio de saneamiento que el cliente alega haber sido facturado sólo corresponde al consumo habitual del suministro y no al exceso de consumo provocado por la fuga, al que sólo se le ha aplicado los servicios de aducción y distribución, y a los precios unitarios más económicos para el uso de vivienda, que es el que corresponde a este suministro. De hecho, esta empresa realizó un esfuerzo muy considerable, ya que la rectificación supuso pasar de un importe inicial de la facturación de 11.687,94 euros a 1.685,51 euros, es decir, una reducción en el importe de la facturación de 10.002,43 euros, con motivo de una incidencia, que como ya se ha remarcado, no es competencia ni responsabilidad de esta empresa.

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 y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

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 sin perjuicio de la responsabilidades que pudieran corresponder al propietario, la empresa reclamada ha aplicado el procedimiento interno del que dispone [REDACTED] para los casos en los que exista un aumento de consumo provocado por una fuga en la instalación interior de los clientes y revisando la facturación del periodo reclamado en base a todos y cada uno de los motivos que el cliente ha reclamado, primero por la desviación que el contador mostró en la comprobación que se realizó en finca de su funcionamiento, subsanando la facturación del consumo que pudiera haberse facturado inicialmente de manera no correcta y, después, por la avería en la instalación interior que fue reparada, causa principal del aumento de consumo registrado por el contador en el periodo, cuya rectificación supuso pasar de un importe inicial de la facturación de 11.687,94 euros a 1.685,51 euros, es decir, una reducción en el importe de la facturación de 10.002,43 euros, comprobado el correcto funcionamiento del contador y vista la documental aportada por la reclamada no desvirtuada por la reclamante.

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



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 04 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]