



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00203.1/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO:



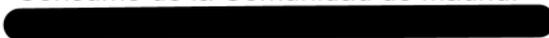
En Madrid, a 26 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Llevo unas semanas de gestiones con el  sobre la factura  de fecha 14 de octubre de 2022 por importe de 1.850,76 euros. Contrato . Dicha factura refleja un consumo de 715 m3 y no es real ya que existen 50 metros de tubería en mal estado por donde se produjeron fugas. Una parte de estas fugas las he reparado a mi costa según comprobante adjunto. Además, es una avería con origen en los trabajos de expropiación que se llevaron a cabo en la zona. En definitiva, no me niego a pagar la factura, pero solicito que no se me penalice con la tarifa más cara ya que no he consumido el agua. Esos 715 m3 se me han facturado por el BLOQUE de facturación más caro y lo que pido es que sea por el más económico (creo que es el bloque 1).

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 reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que relata cronológicamente los hechos y formula las siguientes alegaciones:

En relación con lo manifestado por el cliente, cabe indicar que  con el fin de minimizar el impacto económico que una avería en la red interior de nuestros clientes pueda tener en la facturación de éstos, por el aumento de consumo que se pudiera dar por una fuga en su instalación interior, aprobó, de manera voluntaria, y sin que exista obligación legal ni de cualquier otro tipo, un procedimiento interno que permite la rectificación de las facturas afectadas por este motivo.

No obstante, como no puede ser de otra manera, la aplicación de este procedimiento está sujeta al cumplimiento de unos requisitos, uno de los cuales establece que este procedimiento



## Comunidad de Madrid

únicamente se podrá aplicar en un mismo suministro a una avería en el plazo de un año y a dos averías en el transcurso de cinco años. Esto así porque de otro modo, si no se impusiera una aplicación máxima de este procedimiento, [REDACTED] estaría sufragando, con dinero público, el mantenimiento de las redes particulares de estos clientes.

Hay que recordar que esta empresa no tiene ninguna competencia ni responsabilidad sobre la red interior de nuestros clientes, ni puede ser el causante de que la misma se encuentre en mal estado, siendo el titular del suministro el único responsable del mantenimiento y conservación de sus instalaciones internas de su vivienda. El alto número de averías sufridas en el suministro durante un periodo tan corto de tiempo es indicativo de que la red particular no estaba en las mejores condiciones lo que denota una falta del correcto mantenimiento de la misma, del cual no se puede hacer responsable a esta empresa.

En este caso, y como ya hemos indicado, ya se ha aplicado el procedimiento interno mencionado a las facturas de los periodos del 5 de abril al 10 de junio de 2019 y posteriormente, al periodo del 2 de octubre al 3 de diciembre de 2020. Como consecuencia de estas rectificaciones, se redujo la facturación emitida en un total de 1.183,19 euros.

Por lo tanto, no es posible aplicarlo nuevamente a la última avería sufrida por el cliente y que comprende la facturación del periodo del 5 de agosto al 5 de octubre de 2022 ya que supondría aplicarla tres veces en un periodo inferior a cinco años.

Por todo lo expuesto anteriormente, desde [REDACTED] no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada por el mismo motivo ya aplicado en las rectificaciones de facturas realizadas en 2019 y 2020.

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

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 de la parte reclamante al considerar que el "Procedimiento para el estudio y revisión del impacto en el consumo derivado de una incidencia en la instalación interior del cliente", es una disposición de carácter interno aprobada por la propia empresa para, como medida de protección hacia sus clientes, paliar los excesos de consumo como consecuencia de una incidencia o avería y minimizar el impacto en el importe de la factura.

Conforme a la normativa vigente el consumidor debe pagar el consumo realizado y registrado por su contador, y gracias al mencionado Procedimiento, en determinados casos y cumpliendo los requisitos establecidos por la empresa, ésta realiza una revisión de la facturación correspondiente al periodo en el que se ha producido la incidencia.

En este caso, la empresa ha aplicado correctamente su Procedimiento habiendo rectificado con anterioridad las facturas de dos años distintos que cumplían los requisitos, quedando excluida la factura ahora reclamada al superar el número de fugas en el periodo establecido, no pudiéndose exigir a la empresa que vaya más allá de lo establecido en su normativa interna.

La parte reclamante no ha aportado ninguna documentación en relación con sus manifestaciones en las que refiere que la avería tuvo su origen en los trabajos de expropiación que se llevaron a cabo en la zona, no constando ningún elemento de juicio que atribuya la responsabilidad de la avería a la empresa reclamada.



## Comunidad de Madrid

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.

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.

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.

Madrid, 26 de septiembre de 2023  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted signature]