



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16188.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de julio de 2024 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS 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: La reclamante refiere se propietario de la finca desde el 6 de octubre de 2022, pero en ningún momento ha habido gasto ni suministro que el tuviera conocimiento hasta el 11 de julio de 2023 que se pone en contacto con el [REDACTED] y contrata el suministro de agua, aún así el día 21 de julio aún no había agua teniendo que llamar para que conoecten una mangera y no ha consumido agua hasta julio de 2023.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: " Pretendo que me devuelvan el importe de las facturas que me han cobrado sin tener suministro de agua en esta vivienda desde el 25/10/2022 hasta el 11/07/2023 por importe de 66,68. No entiendo porque me han cobrado estas facturas si no hay un alta. Que ha partir de esta fecha si me han cobrado. Contador, alta, fianza etc.

En su escrito de 02 de julio de 2024 refiere: " Desisto de continuar con el proceso de reclamación interpuesta y notifico mediante este escrito para que se ponga fin al conflicto o dicha reclamación dirigida a la empresa [REDACTED].

En su escrito de 16 de julio de 2024 refiere: "Recientemente informe que no quería continuar con una reclamación, pero me retracto para finalmente seguir con la misma. No apporto más información de la que ya hay".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: " Que, en contestación a la solicitud de arbitraje interpuesta por [REDACTED] (en adelante, "Cliente"), con número de contrato 399637471, en la que muestra su

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

disconformidad con la facturación emitida sobre este contrato para el periodo comprendido entre 25 de octubre de 2022 y el 25 de agosto de 2023 de la vivienda sita en calle [REDACTED], en el término municipal de Camarma de Esteruelas, se viene en tiempo y forma a informar de lo siguiente, HECHOS I. El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 25 de octubre de 2022 y el 25 de agosto de 2023, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en fecha 10 de noviembre de 2021, y cuya marca es Contazara, con número de serie P20VA124631U. II. El 21 de julio de 2023, a través del servicio de atención telefónica, el cliente presentó una reclamación indicando que se le ha facturado el periodo comprendido entre el 25 de octubre de 2022 y el 28 de junio de 2023, cuando ella había realizado la contratación del suministro del agua en fecha 11 de julio de 2023. III. El día 24 de julio de 2023, después de analizar su reclamación y verificar que la fecha de vinculación con la finca suministrada era del 6 de octubre 2022, se le informa al cliente que su reclamación ha sido rechazada (Documento nº 1), ya que según la escritura de compra de la propiedad que aportó el día 7 de julio de 2023, durante la formalización del contrato con esta empresa, indica ésta fue adquirida en fecha 6 de octubre de 2022. A este respecto, se le informó que en caso de que tuviera alguna otra documentación adicional en la que se indique que la fecha de vinculación es posterior a la que nos constaba, nos la hiciera llegar. IV. El día 10 de enero de 2024 el cliente presencialmente interpuso una nueva reclamación reiterando su disconformidad con la facturación del periodo comprendido entre el 25 de octubre de 2022 y el 25 de agosto de 2023

Después de analizar la documentación que figura en nuestra base de datos, y sin que el cliente nos aportara ninguna documentación, tal y como se le solicitó en nuestra anterior comunicación, el 12 de enero de 2024 se procedió a rechazar la reclamación del cliente informándole que no recibimos ninguna documentación que acreditase su vinculación con la finca en fecha posterior a la que figuraba en nuestra base de datos. Por ello, en el momento de la contratación del suministro, se emitieron las facturas por el consumo realizado desde la fecha de vinculación con la finca. Se aporta carta de rechazo como Documento nº2. VI. Asimismo, le comunicábamos que, a pesar de solicitar el alta de este suministro con posterioridad a la fecha de 06 de octubre de 2022, [REDACTED] era propietaria de la finca en el periodo reclamado y se realizó consumo, puesto que disponíamos de lecturas reales del contador que controla el consumo de la finca. VII. Concretamente, el contador instalado en este suministro cuenta con una tecnología que permite tomar su lectura de forma automática, lo que evita la intervención del factor humano y, con ello, se garantiza que las lecturas tomadas para calcular los consumos facturados son totalmente correctas. VIII. Por tanto, como el consumo reclamado se realizó y la [REDACTED] era propietaria de la vivienda en esas fechas, se le indicó que no procedía su rectificación, siendo la facturación totalmente correcta. IX. Por último, en fecha 22 de marzo de 2024, se recibió por parte de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios la notificación de una reclamación formulada por [REDACTED] en la que nos indicaban la aclaración por escrito de los hechos relatados y, si lo considerábamos procedente, indicáramos una solución al problema planteado. Se aporta documental del oficio como Documentos nº 3 y 4. X. El día 25 de marzo de 2024 se le dio contestación a la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios. En dicho escrito se les informó que esta empresa le solicitó en dos ocasiones a [REDACTED] algún documento que acreditase su vinculación con la finca en la fecha que ésta indicaba, y al no haber recibido dicha documentación, las reclamaciones fueron rechazadas. Se aporta como Documento nº 5. XI. En esta última reclamación, el cliente tampoco aportó ninguna documentación en la que se indicara que la fecha de vinculación con la finca fuera posterior al día 6 de octubre 2022. Por ello, se le comunicó que el periodo reclamado se facturó debido a que la fecha que nos constaba de su vinculación con la finca era la anteriormente indicada. XII. Asimismo, aunque se solicitó el alta del suministro con posterioridad a esa fecha, [REDACTED] era propietaria en el periodo reclamado. Además, se le informó que al tener instalado en su finca un contador que cuenta con una tecnología que permite tomar su lectura de forma automática, lo que evita la intervención del factor humano y, con ello, se garantiza que las lecturas tomadas para calcular los consumos facturados son totalmente correctas, esto demostraba que se realizó consumo. XIII. Por todo lo anteriormente descrito, procedimos al rechazo de esta última reclamación al considerar la



Comunidad de Madrid

facturación emitida correcta.

Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes, ALEGACIONES Según la documentación aportada por el titular del contrato de este suministro el día en el que dio de alta el suministro con esta empresa, el día 7 de julio de 2023, se verifica que la fecha de vinculación con la finca es el día 6 de octubre de 2022. Por este motivo se procedió a iniciar la facturación del suministro desde el 25 de octubre de 2022 teniendo en cuenta las lecturas bimestrales registradas por el contador que controlaba el consumo de la finca. Posteriormente, en cada una de las reclamaciones interpuestas por [REDACTED] indicaba que la fecha de la adquisición de la vivienda fue el día 6 de octubre de 2022, y que el día 7 de julio de 2023 procedió al alta del suministro de la finca de la que es propietaria. Como contestación a sus reclamaciones, en reiteradas ocasiones se le solicitó a [REDACTED] que presentara la documentación acreditativa en la que se indicara que la fecha de vinculación es posterior a la que nos constaba en nuestra base de datos, para rectificar, si procedía, el periodo de facturación reclamado. En ningún momento se recibió la documentación solicitada por lo que se determinó que la facturación del periodo comprendido entre el 25 de octubre de 2022 y el 25 de agosto de 2023 es totalmente correcta, Por tanto, desde el Área de Facturación consideramos que no procede realizar una nueva revisión de la facturación. Se aporta como Documento nº 6 el histórico de lecturas y consumos del contrato de referencia. Alegación complementaria. [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos 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, 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 Decreto 29/2018, de 17 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización del agua en el ámbito de la Comunidad de Madrid. Debido a que [REDACTED] factura volúmenes de agua consumidos (tal y como se indica en el Decreto 29/2018) lo necesario para poder rectificar una o varias facturas es indicar los volúmenes de agua que haya que fiel 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 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 29/2018, art. 2.1., 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 todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, al que tengo honor de dirigirme, SOLICITO Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito junto con sus documentos adjuntos, y dando por cumplido, dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el Cliente. OTROSÍ DIGO: Que de estimarse necesaria la presentación de documentos adicionales acreditativos de algunos de los extremos indicados en el presente escrito, manifestamos quedar a su entera disposición. SEGUNDO OTROSÍ DIGO: Que, en el caso de que el Órgano Arbitral acuerde mediante Laudo estimar parcial o totalmente las pretensiones formuladas por el Cliente, solicito se tenga en cuenta el sistema de facturación de [REDACTED] que no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid reguladas en el Decreto 29/2018, de 17 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización del agua en el ámbito de la



Comunidad de Madrid

Comunidad de Madrid. Por lo tanto, en el caso de que se dictamine rectificar una factura de consumo, se deberá indicar en metros cúbicos. Por todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, a la que tengo honor de dirigirme, solicito tenga por efectuada la anterior declaración, a los efectos oportunos”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente se constata:

1º La existencia de un contador presume un contrato anterior y que no se ha procedido a clausurar la instalación para impedir el consumo hasta la nueva contratación.

2º Por parte de la mercantil no se aporta fundamento jurídico alguno que justifique que la mera titularidad de la finca conlleva la obligación de asumir el consumo que se imputa a la reclamante.

3º Por parte de la mercantil, no se ha justificado la realidad del consumo facturado a la reclamante, no constando comprobación del contador en finca, ni análisis del laboratorio ni ninguna actuación por parte de la mercantil tendente a acreditar el consumo.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, al entender que no corresponde a la reclamante, el abono de dichos consumos facturados, y se ESTIMAN TOTALMENTE sus pretensiones, debiendo la mercantil proceder a abonar a la reclamante, el importe de 66,68 €.

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.

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, 19 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]