



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16774.6/2023

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO :

[REDACTED]

En Madrid, a 05 de septiembre 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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: factura excesiva (nº 23900005692) por consumo de 54 metros cúbicos y posterior consumo corregido tras la evaluación realizada y que refleja un consumo de 52 metros cúbicos factura (nº 239700017661) estando la vivienda vacía y con la llave general de paso de agua a la vivienda cerrada en el período facturado desde el 6 de julio hasta mediados de septiembre del presente año. Solicita, en primer lugar, al estar la vivienda vacía con la llave general de paso del agua cerrada desde el 6 de julio hasta mediados de septiembre de 2023, no ha existido fugas por averías dentro de la vivienda y el consumo ha sido por tanto solo dentro del período entre 19 de junio hasta 6 de julio del presente. En segundo lugar, se puede comprobar el historial de consumo de agua desde que viven de forma habitual los inquilinos actuales (febrero de 2023) que ha sido regular y moderada no alcanzando en ningún período facturado los 8 metros cúbicos de consumo. En tercer lugar la resolución de [REDACTED] sobre la revisión de facturas ha decidido evaluar tres períodos de facturación corrigiendo desde el 18/4/2023 hasta 13/10/2023 asumiendo por tanto que el contador ha comenzado a tener un funcionamiento anómalo desde mediados de abril cuando si se observa de una forma objetiva y observando el historial de consumo no hay evidencias ni sospechas que el contador funcionara incorrectamente desde febrero hasta junio de 2023 dado que el consumo ha sido en todos los períodos regular y dentro del normal consumo de agua hasta el período facturado desde 19 /junio hasta 16/agosto de 2023 que ha sido el período reclamado y no otros, donde se puede apreciar una lectura errónea sumamente excesiva y que se presenta de forma abrupta, lo que hace sospechar y nos indica que ha sido el momento de inicio del mal funcionamiento de forma brusca y abrupta del contador registrando los 54 metros cúbicos, estabilizándose posteriormente con una falla continuada en la lectura del consumo de más del 2%. En cuarto lugar, se puede comprobar un consumo mínimo de electricidad en el período de la factura reclamada desde 19 de junio hasta 16 de agosto de 2023 y que se debe al consumo del frigorífico/congelador y los aparatos de internet (router y alexa) que han permanecido encendidos (se adjuntan recibos de electricidad). Por todo lo expuesto: SOLICITO que dicha factura sea corregida correctamente y ajustada a la realidad (en base al historial de consumo) al no existir duda alguna que la lectura realizada en el período facturado ha sido totalmente errónea y desmesurada ya que desde el 6 de julio hasta mediados de septiembre del presente año la vivienda ha estado vacía y con la llave general de paso de agua a la vivienda cerrada.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante añade que la factura con lectura errónea y sumamente excesiva cuando la vivienda estaba vacía y llave de paso general cerrada. Solicita sea facturado correctamente Cuantificación económica actualizada de su solicitud, total 2 metros cúbicos de consumo EUROS 18,72 €.

La parte reclamada alega que, en primer lugar, debe señalarse que la facturación emitida en el periodo reclamado ya fue revisada en base a la única causa que procedía revisarse, esto es, teniendo en cuenta la ligera desviación que el contador mostró en la comprobación del funcionamiento realizada en finca, que fue de un +2,06. Para ello, se descontó, al consumo inicialmente facturado, la desviación que presentaba el contador, facturando, de esta manera, el consumo que realmente se había realizado en el suministro. Se puede observar que la desviación con la que el contador registró el consumo era mínima, concretamente supera únicamente en un 0,06% el máximo permitido por la legislación vigente, lo que significa que la causa principal del aumento de consumo registrado en este suministro en ningún caso es imputable a dicha desviación. Esta conclusión es confirmada por el hecho de que el mismo contador, desde el 16 de agosto y hasta el 13 de octubre de 2023 el consumo medio diario registrado fue muy inferior al registrado en el periodo reclamado, pasando de un 0,897 m³ a un 0,034 m³. El 2 de agosto de 2024 se ha comprobado en la propia finca, cortando que suministro, que no existe cruce de contadores, y el consumo facturado es el que corresponde a la vivienda de la titular y no a otro suministro. Por todo ello, y puesto que las lecturas realizadas para calcular el consumo en el periodo reclamado fueron tomadas de manera automática y, por tanto, fueron correctas, se deben buscar las causas del aumento de éste en el uso que se hizo del suministro en el periodo reclamado o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna. Es importante tener en cuenta que un contador únicamente puede registrar consumo cuando circula agua a través de él, algo que sólo puede ocurrir si se está utilizando el suministro de manera voluntaria o involuntaria, o si la instalación interior no es completamente estanca. En este sentido, debe señalarse que una avería o incidencia en una instalación interior no siempre tiene por qué tener un efecto visible en la vivienda. En ocasiones se producen pequeñas pérdidas de agua, como por ejemplo en una cisterna o un grifo que no cierra correctamente o la válvula de algunas calderas que no se encuentra completamente cerrada, etc., incidencias que no suelen ser detectadas a simple vista y el agua perdida por estas situaciones pasa directamente a la red de alcantarillado sin causar ningún desperfecto visible. Si este tipo de incidencias se prolongan durante el tiempo, el volumen de agua registrado por el contador puede llegar a ser importante. Además, también existen otro tipo de causas que pueden provocar un consumo involuntario, como puede ser un grifo que no ha sido cerrado completamente y que durante un tiempo haya estado realizando consumo. Por otra parte, debe ponerse de manifiesto que, aunque en la comunicación enviada a la Cliente el 18 de septiembre de 2023 se le informaba de que si no estaba de acuerdo con el resultado de la comprobación realizada en la propia finca podía solicitar la comprobación del contador en nuestro laboratorio de contadores, la Cliente no ha expresado su deseo de llevar a cabo esta nueva comprobación, motivo por el que no se ha realizado y, por tanto, el contador ha sido desechado. Por todo lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar nuevamente la facturación reclamada. No obstante, se informa que en el caso de que el aumento de consumo haya sido provocado por una avería en la red interior de la Cliente, [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de una norma interna que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo. 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



Comunidad de Madrid

disponibilidad del mismo- y de una parte variable -que depende de los volúmenes de agua suministrados-, tal como dispone el art. 2.4 del Decreto 55/2024, de 22 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua en la Comunidad de Madrid. Debido a que [REDACTED] factura volúmenes de agua consumidos (tal y como se indica en el Decreto 55/2024) lo necesario para poder rectificar una o varias facturas es indicar los volúmenes de agua que haya que facturar, no su importe. El 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. El periodo en el que se haya realizado el consumo. Tal y como se indica en el Decreto 55/2024, art. 2.4., 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 tanto, si se decidiese que se tienen que devolver importes o rectificar facturas, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar. Por todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, al que tiene honor de dirigirse, Que, en el caso de que el Órgano Arbitral acuerde mediante Laudo estimar parcial o totalmente las pretensiones formuladas por la Cliente, solicita 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 55/2024, 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. Por lo tanto, en el caso de que se dictamine rectificar una factura de consumo, se deberá indicar en metros cúbicos.

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.

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, rectificadas tres facturas y devuelto importe de 8,83 euros por la reclamada, no coinciden las fechas en las que la casa está vacía, según la propia manifestación de la reclamante, estando habitada a mitad del mes de septiembre, además teniendo en cuenta que no estar habitada no quiere decir que no haya consumo y que la afirmación de que la llave de paso estaba cerrada no queda acreditado. La factura reclamada corresponde a casi un mes de consumo ya que según las propias declaraciones de la reclamante desde mitad de septiembre hay nuevos inquilinos.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.



Comunidad de Madrid

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, 05 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]