

En Torrejón de Ardoz, a xx de febrero de 2011

Estimados señores,

Nos ponemos en contacto con ustedes en calidad de inquilinos de la urbanización sita en la calle Juan Bautista Monegro nº10, en Soto de Henares (Torrejón de Ardoz) de la cual son ustedes los propietarios.

En relación a la carta remitida por ustedes a todos los inquilinos, con fecha 10 de Febrero de 2011, en la que nos informan de la regularización de las cuotas de comunidad y gastos de calefacción y ACS a la que van a proceder, **les comunicamos que los inquilinos estamos de acuerdo en asumir aquellas regularizaciones que sean necesarias y, sobre todo, que sean justas y reales. Lo que no aceptaremos en ningún caso son cargos que no nos corresponden.** Ustedes nos presentan cifras sin justificar, sobre las cuales tenemos que hacer un acto de fe y creémosla. En muchos casos se han detectado errores (repartos mal hechos, facturas pagadas por los inquilinos que no han tenido ustedes en cuenta...). Por ello, y aunque ahora entraremos en detalle en cada uno de los puntos, **les solicitamos que por favor, antes de proceder a pasarnos ningún cargo, revisen todas y cada una de las cifras y nos hagan llegar documentos que justifiquen los pagos realizados.**

1. **Gastos comunes.** Su informe refleja que la cantidad pendiente de pago por parte de los inquilinos es de 20.490,08€, habiendo ejecutado ya el pago de 127.396,29€. Esto significa que ha habido una desviación del 16% con respecto a su presupuesto inicial. Según la información que han facilitado a alguno de los inquilinos, la razón de esta desviación se debe a que en los presupuestos no incluyeron el gasto del IVA porque pensaron que podrían desgravárselo al 100%, y no lo aprovisionaron. El resultado final es que han tenido que realizar el pago del IVA y ahora nos lo trasladan a nosotros por una mala previsión suya. ¿No hubiese sido lo correcto haberlo aprovisionado, y en caso de que finalmente se lo hubiese ahorrado estaríamos ahora todos contentos porque nos habríamos ahorrado 20.000€? ¿No se dan cuenta de lo distinto que es un mensaje y otro?
 - a. Con respecto a esto, **les comunicamos nuestro total descontento por esta decisión.** En ningún momento se nos informó de este hecho. Nadie nos comunicó que las cuotas de la comunidad se podían ver incrementadas por la aplicación de un IVA que ustedes pensaron no iban a pagar. De esta manera, **les solicitamos que por favor no incluyan esta desviación del 16% en la regularización a la que van a proceder para el ejercicio 2009-2010.** Los inquilinos no tenemos poder de decisión sobre estos conceptos ni somos responsables de ninguno de estos gastos ni de un presupuesto mal hecho. Así mismo, confiamos en que en los presupuestos del 2011 sí hayan incluido el IVA correspondiente, y en caso de que no sea así, inclúyanlo para no encontrarnos sorpresas dentro de un año.
 - b. Los gastos comunes incluyen una partida de **Reparaciones Varias, con un desembolso de 15.920€.** No entendemos el por qué de este gasto. La urbanización se entregó en Octubre de 2009, con lo que no tiene ni 2 años de antigüedad. Como es lógico, hay desperfectos que hay que arreglar (goteras, pintar barandillas de las terrazas, problemas eléctricos, etc...) pero estos gastos debería asumírselos la

constructora ya que son defectos de construcción. No estamos dispuesto a asumir un importe de 15.920€ sin justificar. De nuevo nos remitimos a lo que hemos dicho al principio: pagaremos aquellas cantidades que nos correspondan, ni más ni menos. **Por favor, remítanos el desglose del gasto que justifique ese importe y el por qué no son gastos que se puedan repercutir a la constructora.**

- c. Por último, en el caso de que finalmente haya que hacer alguna regularización en el apartado de gastos comunes, les pedimos que **por favor revisen el reparto que han realizado**, ya que se han detectado múltiples casos en los que, viviendas de la misma tipología (igual coeficiente) con menos estancia deberían pagar más dinero que otras de la misma tipología pero con mucha más estancia, lo cual no tienen ninguna lógica. Así mismo **les solicitamos que nos hagan llegar copia del presupuesto inicial para que podamos ver realmente las diferencias de gasto que ha habido.**

2. **Gastos de calefacción.** Su informe refleja que la cantidad pendiente de pago por parte de los inquilinos es de 18.620€, habiendo ejecutado ya el pago de 22.097,84€. Esto significa que ha habido una desviación del 84% (casi tenemos que pagar el doble...).

- a. En este caso consideramos que es un hecho que puede ocurrir, hay una serie de pérdidas que son mayores cuanto más gente seamos y cuanto más uso se haga y, por tanto, la estimación inicial siempre se puede quedar corta (aunque un 84% es decir que se ha quedado muy corto). Es por ello que **en este apartado estamos de acuerdo en asumir la regularización que corresponda, pero por favor, incluyan todas las facturas que hemos abonado cada uno de los inquilinos**, ya que en la mayoría de los casos no están teniendo en cuenta muchas de ellas, como puede ser la pagada con fecha 25 de Enero de 2011, que si bien se pagó en 2011 (porque ustedes nos lo pasaron con un mes de retraso, ni más ni menos) se corresponde con el suministro de calefacción hasta finales de Noviembre de 2010, de manera que debe estar incluida en estos cálculos. **Si no es así nos estarán intentando cobrar dos veces la misma cantidad, caso en el que como es lógico, no aceptaremos el cargo.**

- b. Por otro lado, por favor **confirmennos los importes unitarios vigentes** desde este momento y para todo el ejercicio 2011:

- i. Coste del kWh = 0,085€/kWh (54,5% de incremento con respecto a la cifra de 2010)
 ii. Coste de lectura de contador = 1,77 €/lectura/vivienda, incluido el 18% de IVA (0% de incremento con respecto a la cifra de 2010)

- c. Por último, analizando las cifras que nos han hecho llegar, se llega a la conclusión de que el porcentaje de pérdidas en la parte de calefacción es del 35%, lo cual no parece una cifra preocupante:

A1. Consumo (kWh) de las viviendas	486.847,00
A2. Consumo (€) de las viviendas (A1 x 0,055)	26.776,59 €
A3. Gasto por lecturas (238 viv x 1,75€/lectura x 6 lecturas)	2.499,00 €
A4. Importe total real de calefacción (consumo + gasto por lecturas)	43.881,00 €
A5. Importe total real de calefacción (sólo consumo = A4 - A3)	41.382,00 €
B1. € Pérdidas (A5-A2)	14.605,42 €

B2. % Pérdidas (B1/A5)	35%
B3. % Consumo (A2/A5)	65%

3. **Gastos de ACS.** Su informe refleja que la cantidad pendiente de pago por parte de los inquilinos es de 10.227,00€, habiendo ejecutado ya el pago de 8.108,92€. Esto significa que ha habido una desviación del 126% (¿se dan cuenta que es más del doble?).

- a. En este caso, al igual que con la calefacción, **podemos entender que haya desviaciones con respecto a las primeras cifras estimadas, las cuales estamos dispuestos a asumir** (aunque insistimos, hicieron un presupuesto por menos de la mitad del gasto final...). **Lo que les solicitamos de nuevo es que actualicen sus cifras con todas las facturas abonadas por los inquilinos,** incluyendo la del 25 de Enero correspondiente al consumo de ACS hasta Noviembre de 2010.
- b. También les pedimos que por favor nos confirmen los costes unitarios vigentes para 2011:
 - i. Coste de m3 = 4,1€/m3 (17% de incremento con respecto a 2010)
 - ii. Coste de lectura de contador = 9€/lectura/vivienda, incluido el 18% de IVA (408% de incremento con respecto a 2010...)
- c. Haciendo un análisis de las cifras similar al realizado en el apartado de calefacción obtenemos que **las pérdidas en el caso de ACS son del 56%, lo cual nos parece una cifra muy elevada.** ¿A qué se debe que haya tantas perdidas en este caso? Estamos pagando más dinero por lo que se pierde que por lo que consumimos. Asociamos estas pérdidas a los múltiples escapes y goteras de agua que habitualmente hay en el garaje, de manera que por favor, les solicitamos que investiguen este hecho, la razón de este elevado número de pérdidas y tomen soluciones para arreglarlo. Es un derroche de dinero que no tenemos por qué asumir de nuevo. **Indíquennos acciones que van a llevar a cabo y plazos para ejecutarlas.**

A1. Consumo (m3) de las viviendas	2697
A2. Consumo (€) de las viviendas (A1 x 3,5)	9.439,50 €
A3. Gasto por lecturas (238 viv x 1,75€/lectura x 6 lecturas)	2.499,00 €
A4. Importe total real de ACS (consumo + gasto por lecturas)	23.909,70 €
A5. Importe total real de ACS (sólo consumo = A4 - A3)	21.410,70 €

B1. € Pérdidas (A5-A2)	11.971,20 €
B2. % Pérdidas (B1/A5)	56%
B3. % Consumo (A2/A5)	44%

- d. Por último cabe mencionar en este apartado el hecho de que tenemos unos paneles solares instalados, los cuales deberían ahorrarnos dinero en el consumo de gas relacionado con ACS. En ninguna parte de su informe se ve reflejado esto. **Por favor, indíquennos qué parte del consumo total que hacemos está cubierto por los paneles solares** (y que por tanto, es un ahorro en consumo de gas). **En caso de que no se estén utilizando los paneles solares deben darnos explicaciones de por qué no se está haciendo.**

4. **Fraccionamiento de los pagos.** Les solicitamos que por favor, tengan en cuenta que hay muchas familias con problemas económicos a las cuales

asumir los pagos que están solicitando con esta regularización les va a ser muy complicado. **Por ello les pedimos que tengan en cuenta esto y sean flexibles a la hora de admitir fraccionamientos del pago superiores a los 2 meses que plantean.**

5. **Presupuesto 2011.** Las cifras que figuran en su informe no cuadran (de nuevo). Si sumamos los totales de las cuotas actualizadas de las viviendas más anejos, más la parte de garajes no vinculados, más los locales, la cifra total es de 279.912,54€. Pues bien, si la comparamos con la que figura en el detalle de las diferentes partidas de gasto resulta que no coincide, ya que el gasto que figura en esa tabla (3A de su informe) es de 360.348,89 (total) – 73.160,00€ (la parte de calefacción/ACS) = 287.188,89€, una diferencia de 7.276,35€. ¿Qué ocurre con ese dinero? ¿Quién lo asumirá? ¿Nos encontraremos en 2012 con que tendrán que hacer una regularización de 7.276,35€?

Y por otro lado, casi el 100% de las partidas de gasto estimadas para 2011 son inferiores al gasto real de 2010. Nos gustaría que nos explicaran a qué se debe que hayan considerado que se va a gastar menos este año, si a) seremos más vecinos, b) el IVA ha subido un 2% y el IPC otro tanto. ¿Han renegociado los contratos? Lo que no queremos llevarnos es otro susto el año que viene, es preferible pagar un poco más cada mes que una gran cantidad de golpe y sobre todo, queremos transparencia. ¿No creen que si nos dijese que han conseguido bajar el contrato de limpieza un 5%, por ejemplo, estaríamos más contentos todos?

6. **Gesnova como administradora de la comunidad.** Tras casi año y medio de funcionamiento de la promoción, y viendo la respuesta por parte de Gesnova, la empresa administradora de la urbanización, el descontento por parte de los vecinos es unánime:

- a. **Retrasos a la hora de facturarnos los servicios:** cada mes es una sorpresa. Nos pasan recibos sin mandarnos los importes con anterioridad, se retrasan un mes a la hora de cargarnos los recibos (con lo que se nos juntan los de un periodo y otro), no nos informan nunca sobre los cambios o los retrasos.
- b. **Toma de decisiones unilateral.** Se toman decisiones de forma unilateral sin consultar con las personas que se verán afectadas por su decisión, los inquilinos (como el caso del horario de la calefacción, por ejemplo).
- c. **Falta de comunicación.** No son capaces de comunicarnos las decisiones que se toman y, cuando lo hacen, es de manera ineficiente. El caso de esta regularización, sin ir más lejos, nos mandan un simple listado con cifras sin justificar, que no sabemos e donde salen, con cálculos mal hechos donde los subtotales de unas tablas y otras no coinciden... ¿cómo pretenden que nos fiemos? Podrían añadir fácilmente 100.000€ más y tendríamos que creérselo... Nos cuentan las cosas a medias. Se nos indica que va a subir la cuota de la comunidad pero no se nos dice que van a subir los importes unitarios de los suministros de calefacción y ACS ni cual será su importe para 2011...
- d. **Falta de atención y resolución de incidencias.** Desde que se avisa hasta que se toma una solución a las incidencias y desperfectos de las viviendas pasa muchísimo tiempo y, en muchos casos, todavía no se han tomado medidas, habiendo desperfectos pendientes de solucionar en muchas viviendas y zonas comunes. No comunican el por qué no proceden a solucionarlo, ni informan sobre los plazos. Es más, en la mayoría de las ocasiones avisan a los inquilinos el mismo

- día que van a solucionarlo, cuando ya no podemos hacer nada por irnos del trabajo para que puedan entrar en nuestras casas...
- e. **Falta de previsión.** Nos comunican a día 10 de Febrero de 2010 que ha habido una desviación total de casi el 50% sobre el presupuesto inicial que se había hecho. ¿No se han dado cuenta antes? ¿Qué tipo de cuentas llevan? Una buena previsión nos habría informado con mucha anterioridad y se podrían haber tomado medidas que habrían evitado el tener que asumir pagos muy elevados en este momento.
 - f. **Deficiencia administrativa.** Continuamente hay errores en las facturas, en la imputación de gastos, no tienen en cuenta pagos que ya hemos realizado, nos pasan cargos que no hemos realizado. Y para muestra un botón: el informe financiero que nos han hecho llegar tiene varios errores, no concuerdan los totales, no incluyen facturas que ya hemos pagado, no se justifica nada...

Por todo ello y viendo el nefasto trabajo que ha llevado a cabo durante todo este tiempo la empresa Gesnova, **les solicitamos que por favor, ustedes, como propiedad, lleven a cabo un cambio de administradora.** Ha quedado demostrado que su trabajo ha sido más que deficiente y lo único que hacemos es acumular problemas. Por el bien de todos, la mejor solución es que otra empresa diferente a Gesnova se encargara de los trabajos de administración.

Esperamos una respuesta a todos y cada uno de los puntos indicados en este comunicado antes del 21 de febrero, que es cuando van a proceder a pasarnos los pagos para cubrir la regularización. Entenderán que estamos en nuestro completo derecho de que se nos justifique en qué se gasta nuestro dinero y, sobre todo, en pagar lo que es justo, ni más ni menos.

Así mismo les informamos que procedemos a enviar copia de esta carta a la Comunidad de Madrid.

Reciban un saludo cordial,

Inquilinos Juan Bautista Monegro, 10