



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02219.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de septiembre de 2018 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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: recibe una factura bimensual agosto/septiembre 2017 siendo alarmante con un consumo altísimo. Consumo 137 m3 entre 60 días = 2.283 litros diarios, con un importe de 362,70 euros.

Atendiendo a su reclamación vinieron personas del [REDACTED] en 5 ocasiones y comprueban que no hay ninguna fuga o avería, decidiendo cambiar el contador, por uno nuevo digital. Con el último consumo del viejo 0,907 litros y el primero con el nuevo 0,419 litros.

La comprobación del contador que remite el [REDACTED] que no demuestra que el suministro sufra errores porque se hace sobre pocos días. Cuantifica la cantidad reclamada en 240 euros.

La empresa manifiesta por escrito que el día 28 de julio de 2017 se toma lectura para la facturación bimestral del periodo 1 de junio a 28 de julio de 2017 y presenta una lectura de 109 m3. Con fecha 30 de octubre de 2017 para atender la reclamación por la facturación entre 4 de agosto y 3 de octubre de 2017, no se pudo realizar porque las llaves están en mal estado y falta la "T" de comprobación. Anotación en presencia del cliente 1.681 m3.

El día 14/11/17 se realiza inspección técnica del conjunto de medida, pero no se puede realizar porque no se ha cambiado la 1ª llave. No se observa fuga.

Se procede a la sustitución del contador el 16/11/17, y comprobación en laboratorio presentando porcentajes de error por debajo de los permitidos por normativa europea. Se ofrece posibilidad al cliente si no está conforme con esta comprobación del contador, la posibilidad que el cliente realice nueva verificación.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que ha sido siempre muy riguroso con el control de los suministros que tiene en la vivienda y más concretamente con el agua. Viven en el domicilio solo dos personas y revisan puntualmente sus facturas.

Quiere poner de manifiesto los graves errores que se producen en su caso. El primero que la factura emitida el 28 de julio de 2017 parte de un consumo de 109 m³ cuando la factura pone 64 m³; además en la factura de 16 de noviembre de 2017, al cambiar el contador, se ve que su número de contador es distinto al que la empresa alude en sus escritos, en concreto el suyo es el C11SB072965T, por lo que está claro que no es su contador el que revisa la empresa.

Considera necesario tener en cuenta su consumo medio en esos periodos, teniendo en cuenta su histórico de facturación.

La parte reclamada comparece a la audiencia y señala que siempre que la empresa detecta un aumento de consumo, se ponen en contacto con el cliente para avisarle de esta situación.

Indica que aunque se haya producido algún error en el escrito que se dirige desde atención al cliente al usuario, el contador verificado en el laboratorio es el del cliente, pudiendo manipular el mismo, exclusivamente un experto y presentaba fallos a favor del cliente.

No obstante en atención a las circunstancias expuestas por el cliente y los posibles errores que hayan podido generar alguna confusión en el reclamante, ante la imposibilidad de concretar una cuantía, se ofrece al usuario realizar un cálculo teniendo en cuenta el consumo medio en periodo estival (julio-septiembre) de los cinco últimos años, aplicando al metro cúbico, la tarifa correspondiente, rectificando en consecuencia la factura impugnada, emitida el 4 de octubre de 2017, con devolución al cliente de las cuantías correspondientes a su favor.

Se ofrecen a realizar el reintegro en la cuenta dónde el cliente tiene domiciliada su factura.

El reclamante acepta el ofrecimiento realizado por la empresa, conociendo la imposibilidad de concretar exactamente la cuantía a su favor en este acto.

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: **ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO**, el acuerdo alcanzado por las partes, en los siguientes términos: "se ofrece al usuario realizar un cálculo teniendo en cuenta el consumo medio en periodo estival (julio-septiembre) de los cinco últimos años, aplicando al metro cúbico, la tarifa correspondiente, rectificando en consecuencia la factura impugnada, emitida el 4 de octubre de 2017, con devolución al cliente de las cuantías correspondientes a su favor.

Se ofrecen a realizar el reintegro en la cuenta dónde el cliente tiene domiciliada su factura."

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.



Comunidad de Madrid

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

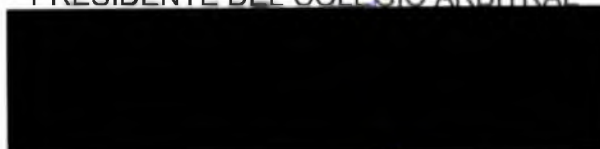
Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 12 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

