



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02698.4/2018

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: Tiene 89 años y vive sola en la dirección que indica desde hace mas de 20 años. Al ser informada en diciembre de 2017 que en el banco hay un cargo por importe de 2.500 euros del [REDACTED] procede a su devolución y reclamación.El gasto corresponde a 900 m3 de agua en un mes cuando la media es de 25-30 m3.El contador está en la calle y nunca antes había sido cambiado.

Ante su reclamación le comunican que van a cambiar éste y revisarlo , pero no está presente cuando lo hacen.

No es posible que una casa tenga ese consumo sin haber sufrido daños pero lo cierto es que a partir del cambio de contador, el consumo se regulariza, por lo que entiende que hay un error y solicita anulación de 2.500 euros de agua.

La empresa señala que para atender a la reclamación de consumo de agua para el periodo comprendido entre el 11/10/17 y el 14/12/17, procede a revisar de conformidad con el protocolo de actuaciones.En fecha 11 de enero de 2018 se realiza inspección técnica de conjunto,y concluyen que no se aprecia fuga, sí adelanto de 2,20% por lo que hay que sustituirlo.

El 13/2/18 se toma lectura de contador entre 14/12/17 y 13/02/18 .

Se retira el contador el 16/02/18 y se instala un nuevo aparato de medida.

Se realizan verificaciones en laboratorio y se procede a revisar la facturación de seis meses para aplicar diferencia de medición , con una reducción de 58,52 euros en la facturación emitida.

Ofrecen verificación externa al cliente y manifiesta que en la actualidad adeuda 2.464,55 euros.



Comunidad de Madrid

La contestación al defensor del cliente de la empresa en fecha 4 de mayo de 2018 indica que en la inspección técnica del conjunto de medida, se comprueba que el contador instalado en la finca registra un adelanto de +2,20% en la medición del consumo, por lo que se procede en fecha 16 de febrero de 2018 a retirar el contador y se instala un nuevo aparato de medida, indicando que la información del cambio de contador se refleja en la facturación emitida.

En la inspección técnica realizada en la finca, se comprueba que el diámetro del contador es de 13 mm y no de 20mm como constaba en su base de datos, motivo por el que el defensor de cliente propone refacturación desde instalación del contador, diámetro 13mm, y se revisa facturación del 14/11/2005 a 13/02/2018, por lo que se propone reducción de la facturación inicial de 448,71 euros, ascendiendo su deuda actual a 2.039,63 euros.

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 reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que en todo momento pidió estar presente cuando se revisase/retirase el contador, sin que se atendiese dicha solicitud. Indica que el contador que la empresa pone a su disposición, no sabe si es el que le quitaron

Su consumo medio ronda los 25-30 euros, y, quiere llamar la atención sobre qué tipo de fuga debiera haberse producido para llegar a los 900 metros cúbicos, que no hubiera producido daños a colindantes o en la propia vivienda y que no se percibieran a primera vista.

Ha seguido pagando los recibos posteriores emitidos, que vuelven a registrar los consumos habituales.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. Indica que en fecha 18 de diciembre de 2017 el [REDACTED] intentó ponerse en contacto con el propietario para avisar del aumento de consumo y el inspector hace una fotografía del índice del contador.

No tiene datos en este momento en relación al aviso del cliente para la retirada del contador, pero lo cierto es que en su inspección se comprueba un adelanto de lectura así como unas diferencias de diámetro en el mismo- superiores a las permitidas en la legislación-, por lo que la empresa propone la reducción de la facturación inicial, reiterando sus alegaciones anteriores y en consecuencia la propuesta de reducir la facturación inicial en 448,71 euros.

Consideran que algún problema ha tenido que producirse en el interior de la finca, causante de este aumento de consumo.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante debiendo **abonar la cantidad total de 600 euros** por la factura emitida por la empresa con fecha 22 de enero de 2018, que consta como pendiente de abono.



Comunidad de Madrid

Queda constatado un aumento de consumo muy elevado ante el que ninguna de las partes afectadas ofrece explicación definitiva, por lo que en equidad ambas partes asumirán este exceso de facturación.

Por una parte, la empresa reconoce dos fallos: uno relativo al registro de consumo del contador, con una desviación en su funcionamiento y, otro, relativo al fallo de acometida (diámetro 13mm. Y no 20 mm. Tal y como constaba en su base de datos).

La reclamante indica que no fue avisada de la retirada del contador, sin que la empresa haya desvirtuado esta alegación, pero lo cierto es que tras su sustitución el consumo vuelve a ser el habitual, comprobándose tras examinar su histórico de facturación, que oscila entre los 10-16 metros cúbicos.

No obstante, la usuaria, no ha desvirtuado por ningún otro medio el análisis del contador efectuado por la empresa ni ha pedido verificación externa, que deje descartado por completo una hipotética falta de diligencia, tal como podría ser a título de ejemplo, dejar abierta grifería durante un cierto periodo de tiempo.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

