



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04093.1/2017

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 20 de marzo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

 en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

 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: 
le ha pasado dos facturas elevadísimas correspondiente a los periodos 22 de noviembre a 24 de enero de 2016 de 2017 así como 21 de marzo a 27 de mayo de 2017 por las respectivas cantidades de 411,81 euros y 250,49 euros.

En periodos de invierno donde no hay consumo de riegos, consumos de esos periodos como media de los tres años anteriores era de aproximadamente 43 euros.

Solicita que la empresa reconozca un consumo similar a las medias de los tres años anteriores en los mismos periodos y similares condiciones de habitantes en la casa objeto del servicio. Si el contador ha sido reconocido en mal funcionamiento le parece arbitraria la solución.

La empresa revisó su contador reconociendo su mal funcionamiento en forma de adelanto.

En respuesta a sus reclamaciones  acepta una reducción del 5%.

Pretende que  reconozca un consumo similar a las medias de los 3 años anteriores en mimsos periodos y similares condiciones de habitantes en la casa, objeto de servicio. Si el contador ha sido reconocido en mal funcionamiento le parece arbitraria esa reducción.

Consta incorporado al expediente escrito de la empresa reclamada de fecha 14 de junio de 2017 en el que explican que se efectúa el 2 de febrero de 2017 una auditoría de consumo en finca, pero no se puede hacer porque está parado y no pueden comprobar si hay fuga.

El 2 de marzo de 2017 se comprueba mediante contador patrón, presentando un adelanto del 5,05%.pero que no justifica el aumento de consumo elevado.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



El 28 de abril de 2017 se sustituye el contador por un nuevo aparato de medida y el 5 de mayo se realiza una verificación exhaustiva en el laboratorio de contadores del [REDACTED]. No obstante, si no está conforme puede realizar nueva verificación externa asumiendo costes. Como consecuencia del porcentaje de adelanto detectado, se revisa la facturación y se reduce la facturación inicial en 53,98 euros y 14,77 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. Manifiesta que es una persona que tiene siempre muy presente el consumo de agua en el domicilio y controla el mismo. Ha ido disminuyendo el uso que hace del agua y por ejemplo ya ni llena la piscina porque no la usan desde hace cuatro años.

Indica que el [REDACTED] hizo obra por toda la calle de la urbanización dónde reside y que no solicitó a la empresa que sacaran su contador al exterior de la vivienda. Conserva el que tiene en su interior. Cuando ha habido algún aviso por parte de la compañía y le fuese el consumo rápidamente ha llamado al fontanero o seguro para comprobar el fallo.

Reitera que sus consumos en periodos iguales de años anteriores, han estado muy por debajo al de las facturas impugnadas, por lo que solicita que teniendo en cuenta las medias de consumo la empresa le reintegre la cantidad total de 507 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación reiterando el contenido de las alegaciones reflejadas con fecha 14 de junio de 2017 desde el departamento del defensor del cliente.

Además señala en el presente acto de Audiencia que la empresa ha adoptado todas las precauciones y medidas necesarias al observar el aumento de consumo y que aunque se realiza una verificación del contador en el Laboratorio de Contadores del [REDACTED] del contador sustituido, que ofrece una desviación entorno al 2% (inferior a la del 5% inicialmente informado a cliente), se decide no obstante aplicar rectificación de importe de facturación teniendo en cuenta este último porcentaje.

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 solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 150 euros**, por los aumentos de facturación detectados en los periodos comprendidos entre 22/11/2016 a 24/01/17 y de 23/03/17 a 26/05/17 en relación con los consumos de otros años para esos mismos periodos.

Examinada la facturación impugnada se comprueba un aumento de metros cúbicos facturados, lo cual no implica que la consumidora haya hecho en forma voluntaria más uso de agua en este periodo. Se confirma en el histórico de facturación presentado por la empresa, que en años anteriores, éste ha sido muy inferior.



Comunidad de Madrid

Manifiesta la reclamante que ante cualquier incidencia que le haya sido notificada por parte de la compañía, ha procedido de forma inmediata a solventar la misma, no desvirtuando la empresa dicha manifestación.

Reconoce la empresa en su escrito de fecha 14 de junio de 2017 que cuando se persona el auditor en su domicilio, en fecha 2 de febrero de 2017 se informa por escrito que *"el contador está parado y que no hay nadie en la finca para comprobar si tienen fuga"*.

Este Colegio Arbitral considera que no procede al abono de la totalidad de la cantidad reclamada por entender que la reclamante ha efectuado su cálculo en función de una media aritmética de consumo que es en todo caso orientativa y no exacta.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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

Madrid, 20 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

