



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00692.6 / 2022.pdf

RECLAMANTE:  
RECLAMADO:

NIF  
CIF

En Madrid, a 15 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

#### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

#### , en representación de la Asociación Consumidores y Usuarios en Acción FACUA "La Unidad", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

#### , en representación de Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía 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 la disconformidad con el consumo facturado desde marzo de 2020 puesto que la vivienda estuvo deshabitada. Reclama las facturas de julio, septiembre y noviembre de 2020, y de febrero de 2021. Solicita "que le sea devuelta la cantidad total de los recibos pagados descontados los no pagados ni asumidos por mí y lógicamente, teniendo en cuenta el consumo equitativo que correspondería a una justa solución como la por mi citada, cifrada en la media histórica de los tres últimos años." Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 1 de febrero de 2022, manifestando que la adhesión de #### al Sistema Arbitral de Consumo es limitada, tal y como consta en la Resolución de 28 de febrero de 2019 de la Junta Arbitral Nacional de Consumo. Esta adhesión limitada excluye, entre otras cosas, las solicitudes que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los 12 meses desde la fecha de solicitud de arbitraje. A pesar de que la fecha de solicitud de arbitraje del cliente es del 12 de enero de 2022 y se está solicitando que se rectifiquen las facturas del periodo comprendido entre el 25/05/2020 al 28/01/2021, de las cuales cuatro tienen una antigüedad superior a 12 meses, se procede a aceptar la solicitud de arbitraje planteada por la cliente ya que la última de las facturas reclamadas, la que corresponde al periodo de facturación comprendido entre el 19/11/2020 y el 28/01/2021, tiene una antigüedad inferior a 12 meses.

## Comunidad de Madrid

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 4 de marzo de 2022, al que adjunta documentación, en el que relata cronológicamente los hechos y formula sus alegaciones, concluyendo que: "i. #####, ha atendido en tiempo y forma a las reclamaciones efectuadas por el Cliente. ii. Que, tanto en la inspección técnica del conjunto de medida como en la comprobación en el laboratorio de contadores de #####, se verificó que el contador funcionaba correctamente. iii. Que, antes de la sustitución del contador, el consumo ya descendió de forma muy considerable con respecto a los períodos reclamados. iv. Que, por todo lo anterior, no procede rectificar la facturación del periodo reclamado. No obstante, existe a disposición del Cliente una norma interna de fugas que minimiza el impacto económico en el caso de que se haya producido una fuga o avería en su red interior."

La parte reclamante aporta escrito de fecha 29 de marzo de 2022, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa puesto que no ha demostrado en modo alguno que el consumo en una vivienda deshabitada durante meses haya podido ser superior. Además, le trasladan a ella la responsabilidad de probar que el contador mide mal, diciéndole que le ofrecieron comprobar el contador por un tercero y que no ha respondido, lo que es incierto puesto que lo dicen en el mismo escrito en el que manifiestan que no han recibido respuesta, sin haberlo comunicado en los escritos recibidos. Por lo que sigue persistiendo la duda más que razonable de que el contador no funcionaba correctamente, y que tras su sustitución no se vuelve a producir ningún consumo históricamente comparado como excesivo. Por su parte, llegó a contratar a una empresa para comprobar si existía o no una avería en sus tuberías.

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 aporta escrito de alegaciones en el que ratifica sus anteriores escritos, y recalca que el nuevo cargo que hicieron el 22 de julio de 2022 y que fue automáticamente retrocedido, confirma que hubo un error que puede estar ligado a la lectura de contadores o a la aplicación de un importe estimado en relación a consumos pasados. Aporta fotografía del nuevo contador, que han considerado oportuno volver a cambiar. Según le comentó una persona del Canal, la lectura la realiza una empresa subcontratada y que, siendo muy difícil de localizar su domicilio, podría haber causado que no se realizara la lectura efectiva del contador, cuestión que ya no se producirá ya que el nuevo contador transmite a distancia el consumo real. Solicita que le devuelvan los importes cobrados indebidamente, aceptando sólo un importe del recibo idéntico al del periodo anterior, ya que no es posible conocer el consumo real por los fallos existentes en los contadores, y de este modo no se beneficiaría de un enriquecimiento injusto.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera su escrito de alegaciones y manifiesta que "si se decidiese que se tiene que revisar algún periodo de facturación, se deberán indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo al cual se tienen que aplicar".

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 entrar a conocer de la **reclamación** sobre las facturas emitidas desde el 23 de julio de 2020 y el 1 de febrero de 2021, conforme a la aceptación expresa manifestada por la empresa reclamada sobre la solicitud de arbitraje presentada.



## Comunidad de Madrid

Determinando en ambos casos que el porcentaje de desviación es inferior al error máximo permitido por la legislación vigente, que no justifica el elevado consumo registrado. En consecuencia, se considera que el consumo medido ha sido debidamente probado por la empresa reclamada, no habiendo sido desvirtuado por la parte reclamante mediante prueba en contrario, habiendo puesto la empresa a su disposición el contador para que ejerciera su derecho a solicitar una nueva verificación del comportamiento metrológico del contador en un laboratorio acreditado ajeno a #####, según consta en el escrito de la empresa reclamada de fecha 21 de junio de 2021, por el que contesta la **reclamación** de fecha 16 de junio de 2021.

Asimismo, el histórico de lecturas y consumo muestra que antes de la sustitución del contador realizada el 6 de abril de 2021, hubo un descenso del consumo de agua en el periodo de facturación comprendido entre el 28 de enero y el 29 de marzo de 2021, es decir, el mismo contador, después de medir un elevado incremento de consumo de agua, volvió a medir el consumo habitual antes de ser sustituido.

No hay prueba de que haya un error en las lecturas del contador, siendo las lecturas reclamadas consecutivas durante un determinado periodo, y en cualquier caso estando acreditado el volumen de agua registrado desde la lectura no reclamada del contador de 244 m<sup>3</sup> de la factura de 27 de enero de 2020, hasta la lectura obtenida y verificada de 861 m<sup>3</sup> en la inspección de la finca el 17 de febrero de 2021, y la certificada de 871 m<sup>3</sup> en el informe de ensayo en laboratorio tras la retirada del contador el 6 de abril de 2021.

El Informe técnico del 26 de julio de 2021 aportado por la parte reclamante, verificando que no existe avería en la vivienda, es de fecha posterior al periodo de facturación reclamado. En cuanto al hecho de que la empresa reclamada haya efectuado un cargo bancario en julio de 2022 que luego retrocedió en agosto de 2022, no constituye una prueba de que se hubiera producido un error de funcionamiento del contador, o un error de lectura o un error de facturación desde marzo de 2020 hasta enero de 2021.

Por lo expuesto, se concluye que el consumo facturado fue correctamente registrado por el contador, y la causa del aumento de paso de agua por el contador no está relacionado con el funcionamiento del mismo, ni con errores de lectura, sino con alguna incidencia no imputable a la empresa reclamada. Es responsabilidad del abonado la vigilancia y mantenimiento de la finca, que manifiesta que estuvo deshabitada durante el periodo de facturación reclamado.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.