



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01980.6 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 29 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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 en el periodo del 31 de mayo al 27 de julio de 2021, periodo en el que la empresa sustituyó el contador, y que puede tener lecturas previas no correspondientes a su domicilio. Se encuentra desprotegida al no haber sido informada, ni del cambio, ni del estado del contador en el momento de su instalación. Solicita que se regularice la factura de fecha 28 de julio de 2021 con la media de su consumo habitual.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 4 de abril de 2022, en el que relata cronológicamente los hechos, y formula alegaciones concluyendo que "el contador que medía el suministro al Cliente durante el periodo reclamado funcionaba correctamente tal y como se desprende de las verificaciones efectuadas en finca y en el laboratorio. Dos equipos de medida diferentes han registrado un aumento de consumo en este suministro: el Nº P21VB#####T de marca Cotanzara y el Nº B##### de marca Ruedagua. Tal y como se indicó al Cliente mediante carta de fecha 16 de septiembre de 2021, durante la visita a la finca, el técnico observó un paso continuado de agua a través del contador a un régimen de 0,50 litros por minuto, aunque no había nadie en la vivienda, lo que es un claro indicio de que existe una fuga o avería en la red interior. No procede rectificación de la factura reclamada, si bien, ##### tiene a disposición de sus Clientes una norma interna de fugas que se aplica siempre y cuando se cumplan los requisitos recogidos por la misma."

Comunidad de Madrid

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 25 de abril de 2022, al que adjunta un vídeo y documentación que fueron trasladados a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa que insiste en que tenía una avería en su domicilio. Alega en síntesis que ante la imposibilidad de realizar la lectura del contador que tenía, la empresa hace una evaluación en base a un consumo medio que no es el habitual en su caso, que le cambiaron el contador sin avisarle por lo que no pudo controlar la lectura del nuevo contador, ni del que le retiraron, por lo que solicita que la empresa le acredite que el contador que pusieron tenía 0 de lectura como aseguran, porque sospecha que el contador traía un consumo previo o tenía algún problema puntual que desconoce. El 2 de agosto de 2021 ya puso en conocimiento de la empresa que observaba un paso ligero pero continuo de agua en el contador nuevo que le instalaron, tanto con la llave de paso a su domicilio abierta como cerrada, y una lectura de unos m3 de agua que no son posibles, ni son los habituales en su consumo. Cuando el 30 de agosto de 2021 le llama el técnico porque observa un paso continuo de agua, acude al domicilio y comprueba que se corresponde con el mismo paso de agua que ya había observado, y lo vuelve a comunicar telefónicamente a la empresa. Manifiesta que no ha realizado ninguna obra ni ha dado ningún parte al Seguro de Hogar de ninguna avería. Concluye que existe un paso continuo de agua que coincide con el cambio del contador antiguo, y aporta un vídeo grabado el 14 de abril que evidencia que sigue ocurriendo en la actualidad. No está de acuerdo con las lecturas del Canal puesto que la misma empresa dice que no era posible la lectura del contador, y en el periodo anterior se le factura por una evaluación, por lo que se entiende que desde el 30 de marzo no se ha podido efectuar lectura en el contador antiguo. Finalmente, manifiesta no estar de acuerdo con la media de consumo aplicada. Solicita: que se tenga en cuenta el histórico de su consumo de agua de muchos años antes del cambio de contador, y que se admita como prueba el vídeo aportado. Adjunta las lecturas de su facturación de los últimos dos años que evidencia que el problema coincide con el cambio de contador. Finalmente, manifiesta que es una ciudadana que cuida el consumo de agua por su gran empatía con el cuidado del planeta.

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 al que adjunta facturas del consumo de un año anterior a la factura reclamada y una factura posterior, para dejar claro según manifiesta, que este consumo ha coincidido claramente con el cambio de contador.

La parte reclamada aporta escrito en el que manifiesta que reitera su anterior escrito de alegaciones y solicita que "se tenga en cuenta el sistema de facturación de ##### que no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid reguladas en el Decreto 29/2018, de 17 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización del agua en el ámbito de la Comunidad de Madrid. Por lo tanto, en el caso de que se dictamine rectificar una factura de consumo, se deberá indicar en metros cúbicos."

La parte reclamante aporta nuevo escrito concretando que reclama la factura número ##### de fecha 28 de julio de 2021 por un importe de 229,90 €, para que se le aplique la media de su consumo habitual del último año que viene siendo de 39,80 €, debido a que claramente ha habido un problema con el cambio de contador que se efectuó en esa fecha, sin previo aviso ni notificación.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada verificó el contador tanto en la finca como posteriormente en el Laboratorio de Contadores de #####, acreditado por ENAC que es el organismo nacional de acreditación, 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. El aumento de consumo también fue medido por el anterior equipo de medida sustituido el 3 de junio de 2021, es decir, dos equipos de medida diferentes han registrado un aumento de consumo con relación a periodos análogos de años anteriores. Además, el consumo descendió a los valores habituales en el periodo del 27 de julio al 22 de septiembre de 2021, anterior a la fecha de sustitución del contador el 7 de octubre de 2021.

En consecuencia, el consumo medido y facturado realmente se ha realizado, siendo la facturación emitida correcta, por lo que no procede su rectificación. El incremento del volumen de agua consumida no es imputable a la empresa reclamada, no debiéndose a un mal funcionamiento del aparato de medida, que no ha sido desvirtuado por la parte reclamante. Esta no aporta informe técnico sobre el estado de las instalaciones, y el vídeo que aporta al expediente no prueba el mal funcionamiento del contador, siendo compatible con la existencia de fuga o avería en la red interior. Además, el lector de la empresa comprobó en varias visitas efectuadas a la finca un paso continuo de agua a través del contador sin que hubiera nadie en la vivienda. Asimismo, no consta ninguna prueba de que existiera error en la lectura del contador, que conforme al artículo 47 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del #####, los aparatos medidores son verificados previamente a la instalación en la finca, y estando acreditada la lectura existente en el momento de la retirada en el Informe de Ensayo del Laboratorio.

Indicar finalmente, que según el artículo 54 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del #####, no es obligatorio que el usuario del suministro esté presente en la comprobación por agentes de la empresa del aparato de medida instalado en su finca.

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.

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.

Comunidad de Madrid

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 en Madrid los indicados miembros del Colegio Arbitral.