



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02534.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 19 de octubre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 lo siguiente: el pasado 28 de enero de 2020, ##### emitió factura (ref. #####) para el periodo entre 31/OCT/2019 y 08/ENE/2020. El importe (342,76€) y el consumo (151 metros cúbicos) eran inusualmente elevados, como la propia compañía detectó (ref. Tras telefonar para mostrar su disconformidad, se le proporcionó un protocolo para detectar fugas que explicaran el consumo. Tras aplicar tal protocolo, comprueba que no hay fugas en el interior de su hogar. Pero también observa la válvula de acometida exterior a la instalación, justo aguas arriba del contador, no corta totalmente el caudal de agua, por lo que le resultó entonces obvio que el consumo leído se generó bien por fallo del contador o bien por fuga de dicha válvula, que no cortaba totalmente el suministro. Durante el mes de noviembre acometió obras de fontanería en su domicilio. Durante esas obras, cerraba esa válvula para evitar pérdidas interiores, al no disponer de grifería, lo que pudo causar el consumo observado. Por ello, hizo una **reclamación** a #####, quien acusa recibo de la misma y le asigna el número de referencia ##### a través de la notificación el 6 de febrero de 2020. El 17 de febrero, tras concertar previamente fecha y hora, el personal técnico de ##### inspecciona la instalación exterior de su vivienda. El personal técnico indica que no puede comprobar el contador, al no estar las válvulas de control preparadas para ello, y proceden a solicitar su cambio. Le indicó al personal de ##### que quería estar presente cuando se reemplacen las válvulas para que quede atestada la avería. El personal de ##### le asegura que le avisarán antes. No obstante, el 28 de febrero y por teléfono, ##### le indica que ya ha reemplazado las válvulas sin haberle avisado, y va a comprobar el contador que quedó pendiente de la anterior visita. A pesar de su queja y de solicitar atestado de las válvulas cambiadas, la operadora que le atiende sólo es capaz de indicar que las válvulas han sido reemplazadas porque el personal técnico de ##### consideró que estaban averiadas. El día 2 de marzo, el personal de ##### vuelve a su domicilio a comprobar el funcionamiento del contador. Según notificación emitida el pasado día 5 de marzo, ##### considera que el contador funciona correctamente. Solicita la diferencia, que asciende a 307,76€.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que la lectura del contador es totalmente correcta, tal y como se acredita en la imagen que se adjunta como documento nº 1, en la que se puede apreciar el número de serie del contador, así como la fecha en la que se realizó la fotografía. Que ##### ha realizado todas las comprobaciones necesarias para la verificación de la facturación realizada en una primera instancia, sin encontrar ningún indicio que pueda llevar a concluir que la facturación no es correcta. Que una vez verificado el contador en finca, se puede concluir que el contador funciona correctamente. Se adjunta informe técnico del conjunto de medida como documento nº 2.

En fecha 28 de marzo de 2021 se dictó Resolución de Suspensión en la que se requería a la empresa reclamada aclaraciones en relación a las fechas que aparecen en el consumo de agua, al no ser coherente su relato de hechos y fechas con la **reclamación** formulada.

La empresa reclamada contestó al requerimiento manifestando que la lectura del contador es totalmente correcta, tal y como se acredita en la imagen que se adjunta, en la que se puede apreciar el número de serie del contador, así como la fecha en la que se realizó la fotografía. Que ##### ha realizado todas las comprobaciones necesarias para la verificación de la facturación realizada en una primera instancia, sin encontrar ningún indicio que pueda llevar a concluir que la facturación no es correcta. Que una vez verificado el contador en finca, se puede concluir que el contador funciona correctamente. Se adjunta informe técnico del conjunto de medida.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, a la vista de las alegaciones del Canal y la documentación aportada, una vez subsanadas las incoherencias de las fechas, al haberse acreditado que el agua ha pasado efectivamente por el contador y que lo facturado se corresponde efectivamente con lo marcado por este, habiéndose descartado un funcionamiento defectuoso del mismo.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.