



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02627.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 01 de febrero de 2021, constituido 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 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: que recibió una factura del ##### por consumo de agua del periodo 15/11/2019 al 15/01/2020 de 754,07€, un consumo exagerado cuando la media de los 5 últimos años en dicho periodo es de 41€. Que los hábitos de consumo de agua en el domicilio no han variado en absoluto en dicho periodo ni han tenido fugas de ningún tipo, por lo que considera que es un abuso que pretendan cobrarnos esa cantidad. Ha realizado hasta 4 reclamaciones, la primera telefónica y las tres siguientes por escrito, no obteniendo una respuesta razonable por parte del Canal. Hace referencia a unos periodos de facturación que no se corresponden con el periodo de su **reclamación**. Su periodo de **reclamación**, como ha mencionado antes, es del 15/11/2019 al 15/01/2020. En la primera contestación centran su respuesta en el periodo 19/07/2019 al 15/11/2019. En la segunda contestación, habiéndole comentado él en su respuesta que el periodo de **reclamación** no era correcto, cambia dicho periodo y entonces contestan en relación con el periodo del 18/09/2019 al 15/11/2019 que tampoco corresponde al de la **reclamación**, y en la tercera respuesta vuelve a incluir el mismo periodo de facturación no correcto. Todos los periodos a los que se refieren, han sido puntualmente atendidos, como siempre y nunca cuestionados a pesar de que en alguna ocasión ha observado algunos incrementos cuestionables. Que los datos de consumos de los últimos 5 años, además de otros argumentos, demuestran que el consumo que le quieren cobrar es de todo punto imposible y solo imputable a un error del contador. Solicita que revisen la factura ##### ##### del periodo del 15/11/2019 al 15/01/2020 a un importe razonable que puede ser el del consumo medio de los últimos 5 años de 41€.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que con fecha 22/01/2020, se realizó la visita a la finca para realizar la lectura del contador instalado en el punto de suministro, correspondiente al periodo de consumo comprendido entre el 15/11/2019 y el 22/01/2020. La lectura del contador en la citada fecha fue de 3.663 m³, que teniendo en cuenta la lectura anterior (3.364 m³) supone un consumo desde la anterior lectura de 299 m³. Con fecha 10/02/2020, y ante el consumo elevado registrado en el citado periodo, se realizó una visita a la finca para la comprobación de la lectura realizada en fecha 22/01/2020. La lectura del contador en fecha 10/02/2020 fue de 3.762, lo cual descarta un posible error en la lectura tomada por el lector. Con fecha 19/02/2020, el cliente presenta **reclamación** por el aumento de consumo producido en el periodo 15/11/2019-22/01/2020, descartando una fuga en su instalación interior. Tras esta **reclamación**, los Servicios Técnicos de ##### se personaron en fecha 27/02/2020, en la finca para la comprobación del conjunto de medida. Comprobación que no pudo ser llevada a cabo, ya que la esfera se encontraba muy empuñada, lo cual hacía imposible que se pudiera tomar la lectura del contador para llevar a cabo los trabajos necesarios. Para poder llevar a cabo la comprobación del contador, con fecha 02/03/2020 se procede a la sustitución del contador para su posterior comprobación en el Laboratorio de Contadores de #####. Con fecha 06/03/2020, se realiza la comprobación del contador en el Laboratorio de Contadores de #####, dando como resultado que el contador presentaba una desviación mínima del +3,30 %. El error máximo permitido que establece la legislación mediante Real Decreto 244/2016, es del 2 % a partir del caudal de transición inclusive, siendo del 5 % por debajo de dicho caudal. Con fecha 12/03/2020, el Área de Facturación rectifica la facturación del periodo comprendido entre el 19/11/2019 y el 22/01/2020, deduciendo del consumo registrado por el contador el porcentaje de adelanto que presentaba (3,30 %). De este modo, el importe inicialmente facturado (754,07 €) se reduce en 27,41 €, resultando un nuevo importe a facturar de 726,66 €. Se adjunta dictamen de revisión de facturación como documento nº 1. Con fecha 13/03/2020, el cliente vuelve a presentar **reclamación** por estar en desacuerdo con la resolución adoptada por el Área de Facturación. Con fecha 20/03/2020, el Área de Facturación emite resolución a la **reclamación** e informa al cliente de que no es posible rectificar las facturas anteriores ya que el consumo de las facturas inmediatamente anteriores a la ya rectificada es inferior al registrado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, y por lo tanto no se observa un aumento de consumo en estos periodos. Con fecha 21/03/2020, el cliente presenta nuevamente **reclamación**, mostrando su disconformidad con la resolución emitida por el Área de Facturación. Con fecha 03/04/2020, se rechaza nuevamente la **reclamación** del cliente, informándole de la imposibilidad de un fallo puntual del contador, así como que el contador registre consumo sin que circule agua a través de él. Del mismo modo, se informa al cliente de que el consumo registrado por el contador volvió a los valores habituales del punto de suministro con anterioridad a la sustitución del contador, lo cual descarta que el funcionamiento del contador sea el causante del aumento del consumo. Con fecha 30/07/2020, el cliente presenta solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, mostrando su disconformidad con la facturación del periodo de consumo comprendido entre el 15/11/2019 y el 22/01/2020. Que la lectura del contador es totalmente correcta, y no ha habido error en su proceso. Que, tras retirar el contador por su imposibilidad de ser verificado en finca, en la comprobación realizada en el Laboratorio de Contadores de #####, se rectificó la facturación del periodo 15/11/2019-22/01/2020, reduciéndose la facturación inicial en 27,41 €. Se adjunta informe del ensayo metrológico del contador como documento nº 2. Que, con anterioridad a la sustitución del contador, el consumo había vuelto a los valores habituales del suministro, y que, por lo tanto, no resulta lógico achacar el aumento del consumo al funcionamiento del contador. Se adjunta histórico de consumos del punto de suministro como documento nº 3.

La parte reclamante añade que considera que no es posible un consumo tan desmesurado en el periodo de tiempo del 15 de noviembre al 22 de enero, en el que los últimos 5 años el consumo medio en ese periodo ha sido de 41 m³. En este periodo del año 2019 y 2020 no ha tenido ninguna variación con respecto a los anteriores, ya que siguen estando 2 personas en la vivienda.



Comunidad de Madrid

Con un consumo normal. No obstante, atendiendo a la petición de intentar llegar a un acuerdo y aunque sea en su perjuicio para zanjar este tema que lleva ya más de un año, propongo que en vez de los 41 m3 de media de los últimos 5 años, el Canal le facture el doble, es decir, 82 m3 y proceda a la devolución de la diferencia abonada.

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 por cuanto el agua ha pasado por el contador y la reclamada ha modificado el error, no habiendo acreditado la reclamante que no haya fuga y tampoco ha realizado un contradictamen, no habiendo forma de desacreditar que el contador ha medido lo que ha medido.

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

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.

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,
HACIENDA Y EMPLEO



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.