



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03750.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 17 de febrero 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 UNION 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 en julio de 2020 recibió una factura por un periodo del 12 de mayo de 2020 al 10 de julio de 2020, por un importe de 215,48 euros, siendo imposible dicho consumo ya que el piso estuvo cerrado desde el 13 de marzo de 2020 hasta el día de hoy. La compañía ##### contactó telefónicamente el 15/07/2020 para informarle que habían detectado un consumo anormal en su factura, solicitando que abriera una incidencia para estudiar la anomalía detectada. En el mes de diciembre de 2020 le volvieron a contactar para indicarle que iban a proceder a la retirada del contador para verificar el funcionamiento del mismo. Con fecha del 11 de febrero del 2021, recibió la resolución del ##### en la que dictaminaba el correcto funcionamiento del contador. Que está completamente en desacuerdo con dicha resolución al no poder demostrar la existencia de ninguna fuga detectable por él y debido a que el piso permanece cerrado en ese periodo, salvo días muy puntuales en que efectúa visitas para comprobar que todo esté en orden. Los contadores están localizados dentro del edificio bajo llave. Los consumos no superan los 25 euros, normalmente. La factura de mayo de 2020 tiene un consumo de 0 m3. Solicita que ##### rectifique la factura con fecha de julio de 2020 ya que el consumo de esos meses no puede superar 1 m3, eso haciendo una estimación al alza (215,48 euros).

La parte reclamada alega que el suministro analizado corresponde a un divisionario secundario de 13 mm de diámetro, instalado en una batería de contadores alojada en el cuarto de contadores que se encuentra en el interior del portal de la finca del Cliente. Concretamente, corresponde con la salida número trece de la batería. Este tipo de instalación se completa con un contador general que registra el consumo total de la finca; es decir, el volumen de agua que registran los contadores secundarios instalados en la batería, previamente, ha circulado a través de dicho contador general y, por tanto, ha sido registrado por éste. A este tipo de contador se le denomina divisionario principal y, en este caso, se encuentra amparado por el contrato ##### En este suministro se realizan las lecturas bimestrales de forma automática, mediante un dispositivo que porta el lector, lo que nos garantiza que no existe error en la lectura tomada puesto que no interviene el factor humano. En fecha 10 de julio de 2020, el lector se personó en la finca para

Comunidad de Madrid

Realizar la lectura del contador instalado en este suministro con objeto de realizar la facturación por el consumo de agua realizado entre el 12 de mayo y el 10 de julio de 2020. La lectura aportada por el lector en dicha fecha fue de 341 m³, que determinaba un consumo a facturar de 92 m³ obtenido por diferencia entre la lectura mencionada anteriormente y la lectura anterior realizada sobre el mismo contador que había sido de 249 m³. Este consumo suponía un aumento con respecto al habitual del suministro en el período. Por ello, antes de proceder a la emisión de la factura, el 15 de julio de 2020 informamos telefónicamente al Cliente de dicho aumento. El mismo 15 de julio de 2020, mediante una llamada telefónica, el titular del contrato interpuso una **reclamación** por aumento de consumo en el período indicado anteriormente. Para el estudio de esta **reclamación**, se concertó una cita con el Cliente para realizar una visita a la finca y comprobar el conjunto de medida del suministro. En fecha 19 de octubre de 2020, se realizó la visita a la finca, pero no se pudo comprobar el equipo de medida porque el desagüe existente en el lugar en que se encontraba instalado el contador no permitía evacuar el agua imprescindible para poder llevar a cabo esta actuación. Por este motivo, se retiró el contador para comprobar su comportamiento metrológico en el laboratorio de contadores de ##### —laboratorio de calibración acreditado por ENAC con acreditación número 226/LC10.186. En fecha 8 de febrero de 2021, se procedió a la comprobación del comportamiento metrológico del contador en el laboratorio de contadores de #####. Una vez realizada dicha comprobación, se verificó que el equipo de medida registraba el consumo con desviaciones inferiores al 2%, que es el error máximo permitido por la legislación vigente, concluyendo, por tanto, que el contador funcionaba de forma totalmente correcta, de lo que se informó al Cliente mediante un escrito de fecha 11 de febrero de 2021. En fecha 4 de marzo de 2021, mediante llamada telefónica, el Cliente comunicó a ##### su disconformidad con la resolución tomada, indicando que la finca, en ese momento, estaba deshabitada. En fecha 10 de marzo de 2021, mediante un escrito, se da contestación al Cliente ratificando la resolución anterior e informándole de que el contador divisionario principal, que controla el consumo total de la finca, en ese período, también había registrado un aumento de consumo de la misma magnitud que el registrado en su suministro particular. Es decir, dos equipos de medida diferentes habían registrado un aumento de consumo similar en el mismo momento del tiempo, lo que confirma que el consumo facturado en el suministro es correcto. En el siguiente período de facturación al reclamado, y con el mismo equipo de medida instalado en la finca, el consumo ya había descendido a sus valores habituales, lo que representa un claro indicio de que el aumento de consumo registrado había sido debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. Con respecto a las indicaciones del Cliente, acerca de que la vivienda se encontraba vacía en el período reclamado, se indicó al Cliente que, a pesar de que no hubiera nadie en una vivienda, pueden darse diferentes incidencias en la instalación interior del Cliente que provoquen un consumo no consciente. El Cliente muestra su disconformidad con la facturación del período comprendido entre el 12 de mayo de 2020 y el 10 de julio de 2020, indicando su desacuerdo con la resolución de ##### “al no poder demostrar la existencia de ninguna fuga, manteniendo en desacuerdo mi postura, debido a que el piso permanece cerrado, desde el pasado 13 de marzo de 2020, salvo días muy puntuales [...]”. Como consecuencia de ello, el Cliente solicita que ##### “rectifique la factura con fecha julio de 2020 ya que el consumo de esos meses no puede superar 1m³”. De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende con claridad: Que, #####, ha atendido en tiempo y forma a las reclamaciones efectuadas por el Cliente. Que, el equipo de medida funciona correctamente —según comprobaciones efectuadas en el laboratorio de calibración de #####, éste registra un consumo con desviaciones inferiores al error máximo permitido del 2%— y, en consecuencia, no procede rectificar la facturación emitida. Que tanto el divisionario principal como el secundario han registrado un aumento de consumo similar en el mismo momento del tiempo, lo que significa que el consumo facturado en su suministro es correcto. Que, pese a que no hubiera nadie en la vivienda durante el período de facturación reclamado, pueden darse diferentes incidencias en la instalación interior del Cliente que provoquen un consumo no consciente (tales como fugas o pequeños escapes de agua, grifos abiertos, etc.).



Comunidad de Madrid

La parte Reclamante manifiesta que la factura de mayo es improcedente puesto que en dicha fecha no vivía en la vivienda de referencia, por lo que el suministro es cero. Tampoco entiende la factura del mes de julio de 92 metros cúbicos, ya que desde el mes de marzo no residía en la vivienda. Por todo ello, considera que se está ante una práctica de total abusividad conforme al artículo 82 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en relación con los artículos 1.258, 1.278, 1.101 y concordantes del Código Civil. Solicita la rectificación de la factura teniendo en cuenta el consumo realmente realizado o, en todo caso, teniendo en cuenta los consumos estimados.

La parte reclamada manifiesta que se reitera en las anteriores alegaciones, puesto que no existen nuevas actuaciones o hechos que puedan contradecir lo recogido en ellas.

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 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, la empresa reclamada ha realizado las comprobaciones estipuladas, verificando que el equipo de medida registraba el consumo con desviaciones inferiores al 2%, que es el error máximo permitido por la legislación vigente, concluyendo que el contador funcionaba de forma totalmente correcta, y no presentando el reclamante ningún tipo de prueba que lo desvirtúe.

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 ya se ha 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 el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.