



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03820.2 / 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 el periodo de septiembre a marzo de 2018 se produjo una facturación excesiva que el defensor del cliente de ##### resolvió a su favor procediendo a la devolución de 1.101,83 m3. En agosto y octubre de 2020 se volvió a producir una facturación absolutamente extraordinaria e injustificada por parte del #####, sin problemas de fugas o imposibles robos de cantidades masivas de agua, ya que están localizados en una urbanización con servicio de seguridad y los razonamientos son idénticos a los de 2018. La comprobación del contador también demostró que al cerrarse el uso del agua dentro de la vivienda se paraba. Por causas desconocidas e incomprensibles se producen facturaciones de consumos que son evidentemente ficticios pero son facturadas indebidamente. Solicita el recalcular de la facturación realizada acorde a los consumos habituales e históricos y que el ##### devuelva el exceso de los cobros indebidos.

La parte reclamada alega que el cliente interpuso una **reclamación** por aumento de consumo en el período indicado anteriormente mediante un correo electrónico el 26 de octubre de 2020. Para estudiar esta **reclamación**, se concertó una cita con el cliente para realizar una visita a la finca y comprobar el conjunto de medida del suministro. El 21 de diciembre de 2020, el cliente presentó una **reclamación** por la demora en la resolución de la revisión de facturas. El 28 de diciembre de 2020, se llevó a cabo la comprobación del comportamiento metrológico del contador instalado en este suministro, proceso acreditado por ENAC con expediente nº 346/EI573. Durante la comprobación, se verificó que el equipo de medida registraba el consumo con desviaciones inferiores al error máximo permitido por la legislación vigente, que es del 2%. Por lo tanto, se concluyó que el contador funciona de forma totalmente correcta y conforme a la legislación vigente. Se adjunta el documento nº1. Dicho procedimiento de comprobación se realiza utilizando un contador patrón, que es verificado periódicamente en el Laboratorio de contadores de #####, laboratorio de calibración acreditado por ENAC con acreditación número 226/LC10.186, con objeto de garantizar el correcto funcionamiento de este aparato y poder compararlo con el que está instalado en la finca objeto de suministro. El 29 de diciembre de 2020, se comunicó al cliente mediante carta el resultado de la comprobación del contador, indicándole que en el siguiente periodo de facturación al reclamado, y con el mismo.

Comunidad de Madrid

Equipo de medida instalado. El consumo ya había descendido a los valores habituales y, por este motivo, considerábamos que la facturación era totalmente correcta. Una vez resuelta dicha revisión, se procedió al cierre de la queja en fecha 30 de diciembre de 2020. En fecha 23 de marzo de 2021, el cliente presentó, mediante llamada telefónica, una nueva **reclamación** por disconformidad con el resultado de la anterior, por lo que se procedió a verificar el contador que registraba el consumo del suministro en el laboratorio de contadores de ####, laboratorio de calibración acreditado por ENAC con acreditación número 226/LC10.186. Asimismo, el cliente presentó una **reclamación** por la demora en la atención de la cita telefónica. En este caso, tras contactar con el gestor de la oficina central, se resolvió enviando contestación al cliente en fecha 12 de mayo de 2021. Esta segunda verificación se realizó en fecha 13 de mayo de 2021, en la cual se comprobó que el equipo de medida registraba el consumo con desviaciones inferiores al error máximo permitido del 2%, corroborando así el resultado de la comprobación realizada en la propia instalación. En fecha 18 de mayo de 2021, se informó al cliente de la verificación del contador, indicándole también que, ante este resultado, considerábamos la facturación emitida totalmente correcta. El cliente muestra su disconformidad con la facturación del periodo comprendido entre el 15 de junio de 2020 y el 8 de octubre de 2020. Como consecuencia de ello, solicita que #### recalcule la facturación realizada acorde a los consumos habituales e históricos, y que el #### devuelva el exceso de los cobros indebidos. 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. 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%. En consecuencia, no procede rectificar la facturación emitida.

La parte reclamante manifiesta que estima que hubo facturación excesiva por las razones que expuso en su momento, las cuales son objetivas, ya que se tienen que haber producido errores materiales de medida con carácter transitorio, como vuelve a quedar demostrado por la facturación que están realizando este año, la cual es muy inferior a la del año pasado, como ya ocurrió en 2018 y el #### del #### del #### le dio la razón. Cuantificó el exceso de facturación en 1.000 euros.

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, ya que en el presente caso queda acreditado que el consumo volvió a los niveles normales antes de cambiar el contador. El reclamante no aportó informe o causa del exceso, solo sus impresiones.

Asimismo, aunque se estimó la **reclamación** de la facturación emitida en 2018 por Atención al Cliente de ####, es difícil establecer una similitud al desconocer este Colegio Arbitral los hechos que la motivaron ni los fundamentos en que se basó la rectificación y reducción en la facturación inicial.

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



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.