



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04781.7 / 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 lo siguiente: tras recibir una factura elevada de consumo de 131,33 euros, el reclamante solicitó una revisión el día 14/02. La compañía de seguros, fontaneros y peritos visitaron el domicilio, pero no encontraron ninguna fuga de agua. El posible problema podría ser del contador. El reclamante esperó la visita de #####, pero después de varias llamadas, le informaron telefónicamente el día 30/03, mes y medio después, que falta una segunda llave por colocar en la entrada del domicilio. Sin esa llave no pueden revisarlo y tienen que ir a montarla. Durante ese tiempo, el reclamante observó que, siempre por la noche, el contador avanzaba 1200-1400 litros/diarios. Detectó que con la llave cerrada, la cantidad que avanzaba era de 300-400 litros/diarios. Dejó cerrada la llave del contador, ya que aun así, en el domicilio había agua, poco caudal, pero había. En la parcela, ningún grifo tenía agua. Recibió dos meses después otra factura de 68,95 euros. Han pasado más de dos meses y el problema no se ha solucionado. Mientras tanto, el reclamante está pagando facturas que no le corresponden y teme que posteriormente indiquen que el consumo de agua es real. La parcela necesita agua para las plantas y si abre la llave, el consumo aumenta mucho, pero si la cierra, no puede regar. No consigue avanzar con esta situación y mientras tanto sigue pagando con la esperanza de que se pueda averiguar la cantidad real consumida. Solicita una revisión de consumo y una solución a la avería que pueda existir.

La parte reclamada alega que la facturación reclamada corresponde a los periodos comprendidos entre el 20/11/2020 a 29/01/2021 (consumo bimestral de 72 m3 por importe de 131,33 €) y el 29/01/2021 a 30/03/2021 (consumo bimestral de 42 m3 por importe de 68,95€). La facturación fue realizada por diferencias de lectura del aparato de medida. En fecha 14 de febrero de 2021, el cliente presentó una **reclamación** por consumo excesivo solicitando la revisión de la facturación del periodo del 20 de noviembre de 2020 al 29 de enero de 2021, descartando la existencia de fugas en la instalación. Para atender esta **reclamación**, en fecha 16 de marzo de 2021, se intentó realizar la comprobación del comportamiento metrológico del contador en la propia finca, no siendo posible ya que el armario donde se encontraba ubicado el contador era muy pequeño y no había espacio suficiente para instalar las piezas necesarias para llevar a cabo la mencionada comprobación. Por ese motivo, en fecha 15 de abril de 2021, se levanta el contador para su comprobación en el laboratorio de ##### y se instala un nuevo equipo de medida. En fecha 28 de abril de 2021, se comprueba el comportamiento metrológico del contador en el laboratorio de #####, laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo



Comunidad de Madrid

"Agua puede suponer un problema en la facturación de sus clientes, por lo que, para estos casos, dispone de una norma interna de fugas que será de aplicación siempre y cuando se cumplan los requisitos recogidos en la misma. La citada norma de fugas es interna y de carácter graciable, pues ##### tiene la obligación de facturar todos los consumos realizados, sean estos voluntarios o involuntarios. Así se dispone en el artículo 17.1 del Decreto 137/1985, de 20 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre régimen económico y financiero del abastecimiento y saneamiento del agua en la Comunidad de Madrid, al indicar que 'La entidad gestora de distribución estará obligada a facturar sin excepción todos los suministros efectuados'. De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende con claridad que: ##### ha atendido en tiempo y forma cada una de las pretensiones formuladas por el cliente. ##### ha comprobado el funcionamiento del contador del cliente, dando como resultado que el contador estaba registrando un consumo inferior al realmente realizado. Antes de haber sido sustituido el contador, el consumo ya había descendido considerablemente con respecto al consumo del periodo reclamado, lo que demuestra que el aumento de consumo registrado no se debe a un mal funcionamiento del contador. En el caso de que el aumento de consumo se deba a una avería en la red interior del cliente, ##### dispone de una norma de fugas para minimizar el impacto que estas pérdidas tienen sobre la facturación del cliente y será de aplicación siempre y cuando se cumplan los requisitos recogidos en la misma."

La parte reclamante manifiesta que desde que se recibe la primera factura elevada y se detecta el error, se realizan fotos al contador por la noche y por la mañana y que durante los primeros días/semanas, se pasaban al #####. Que constantemente realizó llamadas para solicitar información porque pasaban los días y no tenía respuesta, el consumo seguía existiendo y después llegaban las facturas que había que pagar. Se dio parte a la compañía de seguros que enviaron un técnico confirmando que no existían fugas. El perito solicita la documentación que se envía el 22/02/21 al número ##### 87. Que desde ##### no informaron del cambio de contador. Un día, al ir a ver la lectura se encontró con que estaba cambiado. A raíz de ahí, según indicaron telefónicamente el cambio fue el 15 de abril, el consumo se fue regularizando y parece todo volvió a la normalidad. Ver factura #####. Que la tubería de la fachada hacía la calle (no de su contador hacia dentro) se ha roto infinidad de ocasiones teniendo que dar parte al Canal para la reparación. Que desde el primer día que detectó el error e informó a Canal fueron técnicos llamados por él que confirmaron que no existían fugas, que no sabía qué más hacer para solucionar esto y que según su criterio todo empieza a mejorar una vez cambian el contador.

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 liberación, 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 faltan elementos probatorios que verifiquen lo solicitado. Toda vez que el reclamante da por sentado hechos que no acredita (no aporta informes ni facturas), no se pueden tomar como actos de fe las manifestaciones.

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.

Comunidad de Madrid

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.