



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06055.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Suministro agua:

En Madrid, a 28 de octubre 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 Organización de Consumidores y Usuarios, 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: Factura de consumo de agua deservitada para un viudo de 80 años que vive solo. Tras varias intervenciones, rebajan la deuda al importe de 2.898,49 € en la factura emitida el 17 de junio de 2020. El problema parece ser que el número de contador que ellos tienen en sus registros y el que hay en la casa no coincide y no ha cambiado.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "Al no probarse el consumo ya que ni siquiera coinciden los datos del contador que nos reclaman, solicitamos que esa deuda desaparezca de sus archivos y deje de ser exigible. Por supuesto, todas las facturas a partir de esta han sido atendidas en tiempo y forma hasta la fecha".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando en su escrito de fecha 19/10/2021 lo siguiente: "El suministro analizado corresponde a una toma única con un contador de 15 mm. de diámetro, instalado en un armario en el muro de cerramiento de la finca con domicilio en la #####, 3 en el municipio de Miraflores de la Sierra. La facturación reclamada fue realizada estimando el consumo facturado.

2. La facturación correspondiente a los períodos de facturación comprendidos entre el 29 de julio de 2019 y el 27 de marzo de 2020 se realizó estimando el consumo facturado en base a la media del consumo medio diario de los dos períodos análogos precedentes, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 51.b) del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del ##### (en adelante, Decreto 2922/1975), debido a que no se podía tomar lectura del contador.

Artículo 51. La facturación del consumo se realizará por los procedimientos siguientes:

Comunidad de Madrid

- a) Por diferencia de lecturas del aparato de medida.
- b) Por estimación de consumos, cuando no sea posible la obtención de un índice, por imposibilidad de acceso al aparato de medida en la fecha y horario fijados para su lectura. La estimación de consumos se realizará de acuerdo con las facturaciones de los dos períodos análogos precedentes, y en el caso de disponerse sólo del histórico de consumos de un año, la estimación se realizará de acuerdo con la facturación del período análogo precedente. Si el histórico disponible es menor de un año, se tendrá en cuenta para el cálculo del consumo, estimado los consumos habidos en todo el período del que se dispongan facturaciones. La facturación por estimación tendrá consideración de facturación a cuenta, y su importe se deducirá de la primera facturación en que se disponga de diferencia de índices.
3. En fecha 5 de mayo de 2020, a través del servicio telefónico de Atención al #####, el ##### interpuso una **reclamación** solicitando la regularización del consumo estimado en los últimos bimestres, en concreto, desde el 26 de septiembre de 2019. También solicitaba que se comprobara qué contador registraba el consumo de su vivienda.
4. En fecha 29 de mayo de 2020, el lector se personó en la finca para realizar la lectura del contador instalado en este suministro con objeto de realizar la facturación por el consumo de agua realizado entre el 27 de marzo y el 29 de mayo de 2020. La lectura aportada por el lector en dicha fecha fue de 2.127 m³ que determinaba un consumo a facturar de 932 m³, obtenido por diferencia de lecturas; todo ello, después de descontar a las mediciones, el consumo facturado a cuenta de las estimaciones realizadas en los bimestres anteriores. 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, se generó una orden de auditoría de consumo para realizar una segunda visita a la finca con objeto de verificar la lectura tomada por el lector y ver el motivo del aumento de consumo.
5. En fecha 12 de junio de 2020, se realizó esta segunda visita a la finca para verificar la lectura tomada por el lector, en la que se confirmó que ésta era correcta, dado que, en la fecha de esta segunda visita, la lectura era de 2.213 m³. Durante esta visita el ##### comunicó al lector que el aumento de consumo se debía a una avería en su red interior.
6. El 3 de julio de 2020 el ##### se pone en contacto con #####, vía correo electrónico, indicando que la facturación correspondiente a los períodos de facturación comprendidos entre el 27 de marzo y el 29 de mayo de 2020 tenía que ser errónea porque una persona de 80 años, viviendo sola, no podía tener ese consumo. Para tramitar la **reclamación**, se generó una inspección para verificar, en la propia finca, cuál el contador que registraba el consumo realizado en el suministro.
7. La visita a la finca tuvo lugar en fecha 10 de septiembre de 2020, comprobándose que, el contador instalado no coincidía con el que constaba en la base de datos de #####. Se acompaña documento nº1. Sin embargo, realizadas las verificaciones oportunas se comprobó que, aunque era otro número de contador el que figuraba en la base de datos, el lector estaba leyendo el contador que realmente registraba el consumo del suministro y, por tanto, la facturación se estaba realizando de forma totalmente correcta.
8. Una vez verificado cuál era el contador que registraba su consumo, en fecha 3 de noviembre de 2020 se procede a regularizar el consumo estimado en el período reclamado. Se acompaña documento nº2.
9. Al recibir la solicitud de arbitraje del #####, se observó que, por error, en el informe de rectificación no se informó al ##### de los datos del contador que registraba el consumo de su suministro, ni de que, aunque los datos del contador estaban equivocados en la base de datos, la facturación se estaba realizando correctamente.
10. En fecha 15 de marzo de 2021, ##### dio de alta una **reclamación** de oficio para generar una inspección del conjunto de medida en la propia finca, ya que no se había realizado.



Comunidad de Madrid

11. La visita a la finca se realizó en la fecha 20 de abril de 2021. En la comprobación del comportamiento metrológico del contador en la propia finca, procedimiento acreditado por ENAC con acreditación nº 346/EI573, se verificó que dicho equipo de medida registraba el consumo con desviaciones inferiores al error máximo permitido del 2%. Se concluyó que el contador funcionaba de forma totalmente correcta y conforme a la legislación vigente. Se acompaña el documento nº3.

12. Se informó al cliente del resultado de la comprobación del contador mediante un escrito con fecha 31 de mayo de 2021. Se acompaña el documento nº4. En este mismo escrito se informa que el contador instalado en el suministro es el "IBERCONTA serie A110A#### G". A este respecto, debemos indicar que, aunque los datos del contador que constaban en la base de datos de #### no eran los correctos, los consumos facturados se habían calculado con las lecturas realizadas en el contador que sí registraba su consumo. Es decir, que aunque había una discrepancia entre la base de datos y la realidad, las lecturas para poder facturar se llevaron a cabo sobre el contador correcto, aunque su modelo y serie estuvieran mal registrados en la base de datos.

13. En los periodos posteriores a la facturación reclamada, los consumos del suministro han descendido a valores normales, lo que demuestra que este aumento se debe a factores ajenos a un mal funcionamiento del contador. Se acompaña el documento nº5.

Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes alegaciones:

El cliente en su solicitud de arbitraje pone de manifiesto que "es imposible que gaste tal cantidad de agua en un mes tal y como indican sus consumos históricos". Como consecuencia, solicita que "al no poder probarse el consumo ya que ni siquiera coinciden los datos del contador que nos reclaman, solicitamos que esa deuda desaparezca de sus archivos y deje de ser exigible".

Hay que recalcar que, aunque era otro número de contador el que figuraba en la base de datos de ####, el lector estaba leyendo el contador que realmente registraba el consumo del suministro del cliente y, por tanto, la facturación se estaba realizando de forma totalmente correcta, tal y como se comprobó tras la visita a la finca en fecha 10 de septiembre de 2020. Por lo que, una vez realizada la rectificación de la facturación indicada, regularizando el consumo estimado, se considera que la facturación emitida es totalmente correcta.

No obstante, si tal y como el cliente informó al auditor en la visita realizada el 12 de junio de 2020, el aumento de consumo se ha debido a una rotura en su red interior, hay que indicar que para estos casos, #### dispone de una norma interna de fugas cuyo objetivo

Comunidad de Madrid

Es el de aliviar el impacto económico que una pérdida de agua fortuita puede producir en la facturación del Cliente. Esta norma es de carácter graciable y su aplicación requiere del cumplimiento de una serie de requisitos recogidos en la misma. Se acompaña documento nº6. De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende que:

i. ##### ha atendido cada una de las reclamaciones formuladas por el Cliente.
ii. El contador funciona correctamente y conforme a la legislación vigente, como se desprende del Informe de comprobación en finca realizado en fecha 20 de abril de 2021. Asimismo, con posterioridad al periodo reclamado, los consumos del suministro han descendido a valores normales, lo que demuestra que este aumento se debe a factores ajenos a un mal funcionamiento del contador.

III. Aunque el número de contador que figuraba en la base de datos de ##### no era el correcto, el lector estaba leyendo el contador que realmente registraba el consumo del suministro del Cliente y, por tanto, la facturación se estaba realizando de forma totalmente correcta tal como se informó al Cliente en fecha 31 de mayo de 2021.

IV. Si el aumento de consumo se ha debido a una avería en la red interior, tal y como el cliente indicó al auditor en fecha 12 de junio de 2020, éste puede solicitar la aplicación de la norma interna de fugas de #####, siempre y cuando se cumpla con los requisitos recogidos en la misma.

En su escrito de 14/10/2022 refiere: "##### factura por metros cúbicos consumidos. En el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones del cliente, debemos tener en cuenta que ##### no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos, por lo que no es posible rectificar el periodo reclamado aplicando una "rebaja" en el importe o indicando un importe concreto a facturar, sino que es necesario conocer qué volumen de metros cúbicos se deben facturar, teniendo en cuenta además que la factura se calcula con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid, que constan de una parte fija - denominada cuota de servicio, en concepto de disponibilidad del mismo - y de una parte variable.

Debido a que ##### factura volúmenes de agua consumidos (tal y como se indica en el Decreto 29/2018), lo necesario para poder rectificar una o varias facturas es indicar los volúmenes de agua que haya que facturar, no su importe. El patrón de consumo de un cliente se establece por los metros cúbicos consumidos, no por el importe de las facturas, pues el precio de las tarifas varía anualmente.

Con el fin de entender el argumento se expone un ejemplo: Si un cliente viene consumiendo una media de 5 m3 en todas las facturas durante los últimos 5 años, aunque el consumo siempre sea el mismo en todas las facturas - 5 m3 - el importe no siempre va a ser el mismo. Unas veces podrá ser 20 €, otras veces más y otras veces menos; todo ello depende de 2 factores:

1. El precio de las tarifas, el cual puede variar anualmente, lo que supone que no todos los años valdrán lo mismo los 5 m3 consumidos.
2. El periodo en el que se haya realizado el consumo. Tal y como se indica en el Decreto 29/2018, art. 2.1., las tarifas son estacionales - periodo de verano y periodo de invierno - siendo más caro el periodo de verano que el periodo de invierno, por lo que, ni siquiera en un mismo año, los 5 m3 van a valer lo mismo.

Por tanto, si se decidiese que se tiene que revisar algún periodo de facturación, se deberán indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo al que se tienen que aplicar.



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que en las facturas aportadas, la lectura ha sido estimada y no real, no alegando la mercantil causa alguna de imposibilidad de realizar la lectura real desde el 29 de julio de 2019 hasta el 27 de marzo de 2020. Ante una anomalía en el consumo, si se hubiera leído el contador con periodicidad bimestral, dicha anomalía se podría haber advertido y subsanado, volviendo a unos niveles de consumo como los posteriores a julio de 2020.

Por ello, este Colegio Arbitral en **EQUIDAD** ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, por lo que en la factura nº ##### de importe 2.898,49 € y de 932 m3, se reduzca, por la mercantil, un porcentaje del consumo a facturar en un 25%, que resultarían 699 m3 a facturar.

Asimismo, la mercantil debe anular todas las facturas rectificativas emitidas con fecha 3 de noviembre de 2020.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.