



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07320.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 19 de mayo 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 #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de UNIÓN DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTÓNOMOS DE MADRID 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: siempre hemos tenido un consumo medio de 4m3, excepto en noviembre de 2019, cuando por la visita de familiares y al ser 3 personas más, se excedió a 6m3. Para nuestra sorpresa, en enero de 2021, nuestro consumo recibido es de 10m3, casualmente tras un cambio de contador con fecha 22 de mayo de 2020. Al llamar a la compañía, nos indican que será una fuga invisible y que se han consumido 6m3 de agua de más por una fuga imposible. Llamamos a dos técnicos, incluyendo al del seguro, para revisar y ambos indican que no hay ningún escape y que debe estar mal el contador de nuestra vivienda. Probamos cortando el agua del domicilio y comprobando el contador sin hacer uso del suministro y este se movía y al abrirlo incrementó aún más, sin abrir ningún grifo ni usar la cisterna. Solicitamos que se nos abone el importe del incremento que han puesto al no ser un consumo real del suministro, haciéndose responsables de su negligencia, ya que en cada llamada realizada se quitaban toda responsabilidad, aun aportándonos pruebas escritas y gráficas. También solicitamos que se hagan cargo del coste de la visita para revisar por un profesional el supuesto escape que ellos intentaron culpar si fuera así. Los meses restantes también se verían incrementados, no siendo así y el recargo que me supone el parte al seguro por error de la compañía #####, donde más que solucionar su negligencia con el cliente, se "lavan las manos" del problema (150 euros).

La parte reclamada alega que la facturación fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador que el cliente tenía instalado en esas fechas y que era un contador marca Ibárcena con número de serie J20YA#####O. Este tipo de contador es un equipo electrónico, en los que la

Comunidad de Madrid

La lectura se hace de forma automática, lo cual descarta un posible error de lectura ya que no interviene el factor humano. En fecha 13 de enero de 2021, el lector acudió a la finca para obtener la lectura del contador del suministro y así facturar el consumo realizado en el periodo comprendido entre el 3 de noviembre de 2020 y el 13 de enero de 2021. La lectura en ese momento fue de 22 m³, la cual determinaba un consumo a facturar de 10 m³ por diferencia de lecturas. En fecha 26 de febrero de 2021 se realiza la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca. El resultado de esta comprobación fue que el contador funciona de forma totalmente correcta y conforme a la legislación vigente. La lectura en el momento de la inspección era de 26 m³. En fecha 8 de marzo de 2021 se rechaza la **reclamación** informando al Cliente del resultado de la comprobación realizada. En fecha 18 de mayo de 2021, el Cliente interpone una nueva **reclamación** a través de la OMIC, presentando su disconformidad ante la resolución anterior. En fecha 26 de mayo de 2021, se realiza la comprobación del contador en el laboratorio de ##### —laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186— dando como resultado que el contador funcionaba de manera totalmente correcta y de acuerdo con lo establecido por la legislación vigente, lo cual corrobora el resultado obtenido en la comprobación realizada en la propia finca. En fecha 9 de julio de 2021, se rechaza la **reclamación** informando al Cliente del resultado de la comprobación realizada. Además, se le indicó que, una vez demostrado que el funcionamiento del contador nada tenía que ver con el aumento de consumo registrado, la única causa que podría motivar un aumento del consumo facturado en un suministro es que exista o haya podido existir una incidencia en la instalación interior o en algunos de sus elementos que provoquen un consumo de agua no controlado. En este sentido, es importante tener en cuenta que un contador únicamente puede registrar consumo cuando circula agua a través de él, algo que sólo puede ocurrir si se está utilizando el suministro de manera consciente o inconsciente, o si la instalación interior no es completamente estanca. Hay que subrayar que ##### ha llevado a cabo comprobaciones, tanto en finca como en el laboratorio, del contador que registra el consumo del suministro del Cliente, dando como resultado que el contador funciona correctamente y de acuerdo con la legislación vigente. Asimismo, cabe destacar que los siguientes periodos de facturación al reclamado, con el mismo equipo de medida, los consumos ya habían descendido a los valores habituales del suministro. Debe tenerse en cuenta que un contador únicamente puede registrar consumo si circula agua a través de él, como es el caso que nos ocupa ya que como bien indica el Cliente “comprobando el contador sin hacer uso del suministro y este se movía y al abrirlo incremento más aun, sin abrir ningún grifo ni usar la cisterna.” En este sentido, hay que recalcar que hay diversas incidencias que pueden provocar un aumento de consumo no consciente tales como una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de la caldera que no se encuentra completamente cerrada, etc., incidencias que no se detectan a simple vista, pero que provocan un consumo incontrolado del agua. Por otro lado, se recuerda al Cliente que, a pesar de que el mantenimiento de la red interior no es responsabilidad de #####, en la actualidad existe a disposición de sus Clientes una norma interna de fugas que se aplica en los casos en los que existe una pérdida involuntaria de agua en la red interior, siempre y cuando se cumplan con los requisitos recogidos en la misma. De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende que: ##### ha atendido en tiempo y forma cada una de las reclamaciones interpuestas por el Cliente. El contador se ha comprobado tanto en la propia instalación como en el laboratorio de contadores #####, y en ambos casos presentaba un funcionamiento totalmente correcto. Asimismo, en los siguientes periodos de facturación al reclamado, con el mismo equipo de medida, los consumos ya habían descendido a los valores habituales del suministro, por lo que la facturación debe ser considerada como correcta. Que no procede rectificación de la facturación por parte de #####, sin perjuicio de que, en caso de que el Cliente detecte la existencia de avería o fuga, pueda acogerse a la norma interna de ##### que se aplica en los casos en los que existe una pérdida involuntaria de agua en la red interior, siempre y cuando se cumplan con los requisitos recogidos en la misma.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que aporta más documentación donde se comprobará que el pago de los recibos se realiza con el mismo nombre que el titular del seguro de la vivienda. No es obligatorio tener todo a nombre del titular, ya que el problema es con la vivienda, que como verán, es el mismo domicilio, piso y dirección. 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 existe una doble verificación por parte de la empresa reclamada, observándose en la documentación facilitada que el consumo anterior y posterior a la verificación son normales.

Se recomienda a la empresa reclamada que ofrezca a los consumidores información, además de la norma de fugas, sobre la posibilidad de elaborar un informe contradictorio a la comprobación del contador en el laboratorio de #####.

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 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.