



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08496.3 / 2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Consumo:

En Madrid, a 28 de octubre de 2022, se constituyó 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: se recibió factura.

De importe 1.402,30 € y manifiesta el Canal que se debe a facturas anteriores lo cual es un error porque los pagos ya se han realizado por transferencia bancaria y efectuados dentro de **plazo**. A partir del cambio de contador tiene fugas de agua en su vivienda.

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: 1. rectificación de la facturación errónea, error en el contador de agua. El 25 de enero de 2021, me llegó un recibo de agua por la cantidad de 1.402,30 €; 2. reparación de la filtración de agua producida por el cambio de contador.

En su escrito de fecha 09/12/2021 se refiere:

Alegaciones respecto del funcionamiento del contador. Canal ##### manifiesta literalmente en su informe (23/07/2021) lo siguiente: "Le comunicamos que, en la comprobación del comportamiento metrológico del contador instalado en este suministro efectuada el 23/07/2021 en el laboratorio de contadores de Canal #####, laboratorio de calibración acreditado por ENAC con acreditación nº 226/LC 10.186, el equipo de medida registró el consumo realizado con una desviación del -2,60%, siendo su lectura en ese momento de 2.553 m3. Es decir, el contador estaba registrando un consumo inferior al realmente realizado, por lo que consideramos que no procede la rectificación de la facturación emitida". Se adjunta informe, documento nº. La acreditación no implica en ningún caso la aceptación, validación o ratificación por ENAC de los resultados emitidos por una organización acreditada y tampoco exime a esta de su responsabilidad en caso de resultados incorrectos o no idóneos.

Comunidad de Madrid

Los requisitos que sirvieron de base para la acreditación.

Se desprende de los artículos 70 y 71 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del #####.

Artículo 70.

El abonado podrá obtener del Canal cualquier información relacionada con las lecturas, facturaciones, comprobaciones de contador, cobros, tarifas aplicadas y, en general, sobre toda cuestión relacionada con el suministro de su acometida que haya tenido lugar en un periodo de dos años anteriores a la fecha de presentación de la petición correspondiente.

Artículo 71.

Si como resultado de una inspección se comprueba el mal funcionamiento con error positivo del aparato de medida, el Canal procederá a reintegrar la cantidad cobrada en exceso, que se calculará a partir de la cantidad satisfecha menos la que se hubiera debido abonar, teniendo en cuenta los consumos realmente efectuados durante los meses a los que deba retrotraerse la liquidación y aplicando a los mismos las tarifas que les corresponda.

El cálculo del consumo real habido en el periodo a rectificar se realizará por los métodos siguientes:

Primero. Si el error registrado tiene carácter constante, la liquidación será igual al consumo medido menos el exceso deducido a partir del tanto por ciento de adelanto.

Segundo. Si el error registrado tiene carácter irregular para distintos regímenes de caudal, la liquidación se realizará teniendo en cuenta la media de los consumos habidos en periodos análogos en los dos años inmediatos anteriores al considerado. En ausencia de histórico de consumos para dos años, se tendrá en cuenta el consumo habido en periodo análogo del año anterior. Si no se dispusiera de histórico de consumos para un periodo superior a un año, o aunque disponiendo del mismo se compruebe que existen causas justificadas para desecharlo como base de la nueva liquidación, se tendrán en cuenta los consumos registrados por un nuevo aparato de medida instalado en sustitución del existente en un periodo no inferior a un mes, excepto cuando la manifiesta estacionalidad del consumo realizado por la toma en cuestión obligue a considerar por la nueva liquidación los consumos realizados en el periodo análogo siguiente. En este caso, y dentro del periodo de facturación inmediato posterior al considerado, se procederá a girar al abonado liquidación provisional por el periodo a considerar, tomando como base para la misma los caudales que pueda suministrar una toma del calibre y características de la considerada en las condiciones de trabajo reales en que se encuentre y verificadas por los agentes del Organismo. El tiempo que se tendrá en cuenta para retrotraer la nueva liquidación será el comprendido desde la fecha en que se instaló el contador o en que se realizó la última verificación hasta el día en que se haya efectuado la comprobación del error en sus indicaciones. En ningún caso este periodo será superior a seis meses.

De lo anteriormente señalado, teniendo en cuenta el informe emitido por Canal #####, lo señalado en la página oficial de ENAC, como los artículos 70 y 71 del Decreto 2922/1975, se puede entender con perfecta claridad la siguiente conclusión: que dicho contador estaba dañado, defectuoso (fallos en el mecanismo interno) realizando unas medidas erróneas. Hubo un error en el contador y las medidas señaladas podrían ser con error positivo o error negativo. Es más, cabe señalar que en dicho reglamento para el servicio y distribución, existe un único artículo (artículo 71) que hace una mención y referencia enfática de la posibilidad de un error positivo (medida superior registrada por el contador). Entonces, cabría preguntarse: ¿estos errores en la lectura del contador fueron prolongados en el tiempo de carácter constante, o fueron de carácter irregular de forma esporádica? Una vez retirado el contador defectuoso, ¿por cuánto tiempo se sometió a prueba en el laboratorio?



Comunidad de Madrid

"Procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Por tanto, dejamos en manifiesto que dichas pruebas del medidor de agua se realizaron en el propio laboratorio Canal #####. Como consumidor y usuario (artículo 3, Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios), nos vemos menoscabados y vulnerables ante esta situación, ya que no estamos en igualdad de condiciones. La empresa Canal ##### cuenta con mayores instrumentos y mejor posición para manejar mayor información y recursos. Además, señalamos que no podemos elegir un laboratorio externo, neutral e independiente."

La actuación indebida de Canal #####, cuando acuden a mi domicilio para sustituir el medidor defectuoso (fecha 16 de junio de 2021):

Pongo de manifiesto enfáticamente que la actuación de Canal #####, representada por un trabajador técnico, fue totalmente inapropiada e incorrecta, por los siguientes motivos:

El personal técnico no se identificó como personal acreditado cuando yo se lo solicité cordialmente e intentó entrar a mi domicilio empujando la puerta en reiteradas ocasiones. Empezó a gritar y levantar el tono de voz de una manera prepotente e intransigente por exigirle que se identificara con su carnet como trabajador técnico y representante de Canal #####. De todo lo señalado anteriormente adjunto audio de suma importancia, documento.

El carnet identificativo no lo traía a mano, fue al coche y cuando regresó me puso el carnet en la cara y no pude ver nada. Nuevamente exigí que me mostrara el carnet, a duras penas pude leer el nombre y poco más. En ese momento me invadió un sentimiento de impotencia como consumidor, de no poder hacer valer mi derecho a la verdad de los hechos. Dicho representante de Canal entró porque tenía que entrar, pero yo no estaba conforme voluntariamente ni con las formas ni los modos que lo hizo. De mi parte mantuve la compostura y la tranquilidad en todo momento. En el momento de la sustitución del contador, el técnico utilizó una brusquedad y rudeza inadecuada (no es normal dicha brusquedad). Una vez que retiró el anterior contador, lo arrojó en medio de la acera. Lo suyo es dejarlo al lado de la arqueta. Como he señalado al inicio de mi escrito, la casa cuenta con un amplio espacio a la entrada (recibidor). Adjunto fotografía, documento nº6.

Manifestada la situación antes descrita, es apropiado señalar los derechos fundamentales que declara la Constitución Española en el artículo 18.1), indicando lo siguiente:

Artículo 18.

Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

2. El domicilio es inviolable. Ninguna entrada o registro podrá hacerse en él sin consentimiento del titular o resolución judicial, salvo en caso de flagrante delito.

Respecto a la solicitud de reparación de la filtración producida por el cambio de contador, cuando se produjo la sustitución del contador, logré detectar inmediatamente filtraciones al transcurrir de los días, así lo he señalado en la solicitud de arbitraje. En relación con no dar aviso o notificación a #####, fue casualmente de esperar para corroborar que dicha filtración y humedad es de carácter momentáneo. Señalar que a día de hoy dichas filtración y humedad persisten y no como declara por escrito el abogado representante de Canal ##### "se intuye que la pérdida de agua manifestada por el Cliente fue debida a la propia actuación de sustitución". No se trata de intuir, se trata de corroborar las actuaciones.

Respecto al requerimiento de pago por la cantidad de 1.402,30 €

Canal ##### pretende cobrarme el importe de 1.402,30 euros, resultante de sumar dos conceptos: el importe resultante de la rectificación efectuada por ##### del periodo reclamado, el cual asciende a 857,37 euros; y el importe devuelto por parte de #####, depositado en mi cuenta bancaria en fecha 29 de enero de 2021, el cual asciende a 544,93 euros.

Comunidad de Madrid

Ejercer, los dos primeros apartados; el primer apartado (el cliente se pone en contacto con Canal #####) y el segundo apartado (se produce la retirada del contador para la comprobación); en el apartado tercero señala "la posibilidad de volver a reclamar en caso de no estar de acuerdo con la verificación emitida por el laboratorio de Canal #####". Debo declarar enfáticamente que no he podido ejercer dicho derecho como consumidor, de solicitar una nueva comprobación, debido a que no se me informó, notificó ni en tiempo ni en forma.

La Empresa Canal ##### manifiesta en la parte final de este primer punto lo siguiente: "una vez fue informado mediante carta de fecha 27 de julio de 2021 de los resultados de la comprobación del contador en el laboratorio". Si procedemos a revisar el contenido de dicha carta con fecha del 2 de julio de 2021, podemos corroborar que no se me informa de ninguna manera la posibilidad de ejercer mi derecho a solicitar una nueva verificación en caso de no estar de acuerdo con la primera verificación emitida por la empresa Canal #####. Sin embargo, en dicha carta sí se me informa la posibilidad de acudir al Sistema Arbitral de Consumo.

Como consumidor, he sido afectado en mi derecho de poder defenderme, como consecuencia de que Canal ##### ha omitido información de gran importancia.

En conclusión, al no recibir una información oportuna y adecuada, mis derechos como consumidor quedan vulnerados encontrándome en una situación de desventaja, desprotección, indefensión y subordinación frente a la empresa. Una indefensión por varios motivos, entre ellos, en primer lugar, porque la empresa actúa a través de letrados conocedores de los procedimientos legales y cuenta con información privilegiada. Por otra parte, y quizás la más importante, la empresa al no informarme la posibilidad de volver a solicitar una nueva verificación, menoscaba mi derecho como consumidor encontrándome vulnerable, sin instrumentos y argumentos para defenderme. Para fundamentar mi derecho como consumidor, me remito a:

Artículo 20 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Artículo 4.1 de la Ley de Competencia Desleal.

Artículo 3. Conceptos de consumidor y usuario y de persona consumidora vulnerable.
Artículo 20 LGCU.

En el segundo punto se señala: "Respecto a la solicitud de reparación de la filtración producida por el cambio de contador, señalar en este punto que a fecha de hoy la humedad y filtración persisten después de efectuada la sustitución del contador de agua por parte de la empresa Canal #####. Por tanto, me reitero en lo señalado en mi escrito anterior sobre este tema, resaltando el punto relacionado de no dar aviso o notificación de mi parte a Canal #####. A ello debo contestar señalando que la actuación de esperar es con el propósito de corroborar que dicha filtración y humedad es de carácter continuo. Así ha quedado constatado por el tiempo que ha transcurrido y dicha filtración y humedad aún están presentes.

En el tercer punto señala, respecto a la indemnización por daños y perjuicios

En mi condición de consumidor y usuario, puede que haya cometido algunos usos incorrectos de términos, la idea central de mi solicitud es clara: no se me cobre los 1.402,30 €; ni ningún otro monto dinerario y se me reparen la filtración de agua y humedad.

Mi solicitud se fundamenta en las siguientes actuaciones deficientes y erróneas por parte de la Empresa Canal #####. Dichas actuaciones son:



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** y manifiesta en su escrito de 23/11/2021: “El suministro analizado abastece a la finca sita en ##### número 32, del municipio de Getafe y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 4 de noviembre de 2020 y el 14 de enero de 2021, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador que tenía instalado —contador marca ZENNER con número de serie 03191385—.

2. La facturación emitida en el periodo comprendido entre el 9 de julio de 2018 y el 4 de noviembre de 2020 se realizó por estimación de consumos al no poder acceder al contador para tomar lectura en las fechas previstas para ello. El contador del cliente se encuentra instalado en el interior de la vivienda, por lo que para poder realizar la lectura del contador es necesario que haya alguien en el momento de la lectura para facilitar el acceso. El importe de la facturación emitida por estimación de consumos se imputará al importe final en el momento en el que se pueda facturar por diferencia de lecturas del contador. Se acompaña el documento nº1 histórico de lecturas.

En fecha 14 de enero de 2021 se tuvo finalmente acceso al contador, siendo su lectura en ese momento de 2.422 m³, de la que se deduce un consumo de 845 m³ por diferencia de lecturas, ya que la última lectura real del contador era de 1.577 m³ a fecha 9 de julio de 2018.

Comunidad de Madrid

Una vez descontado el consumo facturado por estimación, que ascendía a 309 m³, resultó un consumo a facturar de 536 m³.

En fecha 25 de enero de 2021, el Cliente interpone una **reclamación** por disconformidad con la facturación emitida en el periodo comprendido entre el 4 de noviembre de 2020 y el 14 de enero de 2021, indicando que ha recibido una factura muy elevada a consecuencia de no haberse realizado las lecturas del contador. Aporta la lectura para que se regularice la facturación.

La lectura aportada es de 2.430 m.

5. En fecha 26 de enero de 2021 se rectifica la facturación emitida desde el 9 de julio de 2018 -fecha de la última lectura real del contador- y la registrada el 14 de enero de 2021, repartiendo de forma lineal el consumo registrado en el periodo de facturación mencionado. Como consecuencia de esta rectificación se procedió a la devolución del importe de 544,93 euros, cuya transferencia bancaria fue realizada en fecha 29 de enero de 2021. Se acompaña documento nº2.

En fecha 28 de enero de 2021, una de las facturas de consumo revisadas - la del periodo comprendido entre el 4 de noviembre de 2020 y el 14 de enero de 2021 y cuyo importe inicial previo a la rectificación ascendía a 1.402,30 euros - fue devuelta por la entidad bancaria del cliente, ocasionando un desajuste en el saldo del contrato.

Es decir, hubo dos movimientos coincidentes en el tiempo: 1º) en fecha 28 de enero de 2021, la entidad bancaria del Cliente devuelve la factura por importe de 1.402,30 euros, y 2º) en fecha 29 de enero de 2021, ##### devuelve al Cliente el saldo positivo en su contrato por importe de 544,93 euros.

Como consecuencia de esta devolución de factura por parte del Cliente, no procedía el ingreso de los 544,93 euros por parte de ##### pues dejó de existir saldo positivo en su contrato. Además, queda pendiente de pago por parte del Cliente el importe de 857,37 euros resultante de la rectificación de facturas realizada. Se acompaña documento nº3.

Por consiguiente, el importe de 1.402,30 euros existente en el requerimiento de pago presentado por el Cliente como documentación anexa a su solicitud, es el total resultante de sumar dos conceptos:

I. El importe resultante de la rectificación efectuada por ##### del periodo reclamado —el cual asciende a 857,37 euros—.

II. El importe devuelto por parte de ##### al Cliente en fecha 29 de enero de 2021 —el cual asciende a 544,93 euros—.



Comunidad de Madrid

En fecha 10 de marzo de 2021, el cliente presenta una nueva **reclamación** de forma presencial en las oficinas de #####, mostrando su disconformidad con el consumo facturado y descartando la existencia de una fuga.

En fecha 6 de abril de 2021, se intentó realizar una comprobación del funcionamiento del contador en la propia finca, pero no se logra el acceso al contador ubicado en el interior de la finca.

9. En fecha 10 de mayo de 2021, se rechaza la **reclamación** del cliente, puesto que para realizar el estudio de la **reclamación** es imprescindible poder realizar la comprobación del contador en finca. Se acompaña documento nº4.

De esta manera, se le indica al cliente que si está interesado en que se lleve a cabo dicha intervención, deberá contactar con ##### nuevamente para establecer la fecha que le mejor le convenga para la visita.

10. En fecha 26 de mayo de 2021, el ##### interpone **reclamación** telefónica solicitando una nueva revisión de facturación e indicando que no pudo atender al inspector para la revisión del contador, por lo que solicita una cita.

En fecha 11 de junio de 2021, el servicio técnico intenta realizar la comprobación del comportamiento metrológico del contador en la propia finca, no siendo posible debido a la imposibilidad de evacuar el agua necesaria para su correcta comprobación.

Como consecuencia, en fecha 16 de junio de 2021, se procede a la sustitución del contador para comprobar su funcionamiento en el laboratorio de contadores de #####

De la documentación aportada por el Cliente en esta solicitud de arbitraje se desprende que la atención recibida por el técnico, en fecha 16 de junio de 2021, no fue del todo adecuada, debiendo haber facilitado al Cliente su tarjeta identificativa, en la que constan los datos personales del trabajador y su matrícula, tal y como establece el procedimiento interno de identificación personal de #####.

Por consiguiente, desde ##### transmitimos al cliente las debidas disculpas por lo sucedido, agradeciendo la información aportada, la cual permite mejorar el servicio prestado a sus clientes y usuarios. Para esta empresa pública es primordial transmitir una total transparencia en nuestras actuaciones, así como facilitar toda la información necesaria para generar seguridad y garantizar tranquilidad y confianza a nuestros clientes.

13. En fecha 23 de julio de 2021, se realiza la comprobación del comportamiento metrológico del contador en el laboratorio de #####, laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186.

El resultado de esta verificación determinó que el contador atrasaba en un porcentaje de desviación del -2,60%, es decir, el contador estaba registrando un consumo inferior al realmente realizado. La lectura del contador en ese momento era de 2.553 m. Se acompaña documento nº5.14.

Comunidad de Madrid

En fecha 27 de julio de 2021, se rechaza la **reclamación** indicando al Cliente que no procede la rectificación de la facturación. Se acompaña documento nº6.

15. Respecto a lo manifestado por el Cliente en la presente solicitud de arbitraje, en relación con la reparación de las filtraciones ocasionadas como consecuencia de la actuación de sustitución del contador, se informa de que ##### no dispone de ningún aviso al respecto, así como de ninguna queja o **reclamación** del Cliente.

A raíz de la solicitud de arbitraje formulada, un responsable de ##### intentó ponerse en contacto con el cliente de manera telefónica para intentar verificar la humedad a la que se refiere y si existe algún tipo de daño, pero no se obtuvo respuesta. Debido a la ausencia de avisos solicitando reparación o inspección, se intuye que la pérdida de agua manifestada por el cliente fue debida a la propia actuación de sustitución, en cuya realización es frecuente la pérdida mínima de agua para comprobar que la instalación ha quedado realizada de manera correcta y que no puede provocar ningún tipo de daño en la instalación. No obstante, en caso de que dichas pérdidas persistan, le rogamos al cliente que se ponga en contacto con el servicio técnico de ##### a través del cauce ordinario para este tipo de gestiones.

Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes ALEGACIONES: El Cliente, en su solicitud de arbitraje, pone de manifiesto que "el 25 de enero de 2021, me llegó un recibo de agua por la cantidad de 1.402,30 €, derivados por impagos de facturas anteriores, [] lo cual es un error, todos los pagos los he realizado por transferencia bancaria y realizados efectivamente dentro del **plazo**". Asimismo, indica que "el 23/07/2021, los de Canal ##### señalan literalmente en su comunicado que la comprobación en el laboratorio dicho CONTADOR ESTABA REGISTRANDO UN CONSUMO INFERIOR AL REALMENTE REALIZADO, con esta constatación se puede comprobar que dicho contador es defectuoso realizando una lectura errónea, con esto se puede deducir que en cualquier momento dicho contador también podría estar indicando un mayor consumo de lo que realmente sería".

Por otro lado, pone de manifiesto "el mal proceder de su trabajador que realizó el cambio de contador, que utilizó una brusquedad y mala praxis en la conexión de dicho contador. A modo de ejemplo, dicho trabajador al retirar el contador anterior lo arrojó en medio de la acera (fotografías), y se puede comprobar la filtración de agua."



Comunidad de Madrid

Como consecuencia, solicita lo siguiente: "1) Solicitud de rectificación de la facturación errónea, debido a un error en el contador de agua. El 25 de enero de 2021, recibí un recibo de agua por la cantidad de 1.402,30 €. 2) Reparación de la filtración de agua producida por el cambio de contador".

Respecto al requerimiento de pago por la cantidad de 1.402,30 €:

Hay que tener en cuenta que, en fecha 28 de enero de 2021, una de las facturas de consumo revisadas, la del periodo comprendido entre el 4 de noviembre de 2020 al 14 de enero de 2021, fue devuelta por la entidad bancaria del cliente coincidiendo en el tiempo con la devolución del importe de 544,93 euros efectuado por ##### en fecha 19 de enero de 2021.

Esto ocasionó un desajuste en el saldo del contrato, tal y como se puede observar en el documento nº3. Al producirse la devolución bancaria por parte del cliente de la factura por importe de 1.402,30 euros, no procedía la devolución de 544,93 euros por parte de #####. A esto habría que sumar el importe pendiente de pago por el cliente, resultante de la rectificación del periodo reclamado, el cual asciende a 857,37 euros. Esto da como resultado un saldo deudor a favor de ##### de 1.402,30 euros.

Respecto al funcionamiento del contador:

Hay que subrayar que ##### ha llevado a cabo comprobaciones del contador, dando como resultado que el contador funcionaba con un porcentaje de desviación ligeramente inferior al contemplado en la legislación vigente. Es decir, el contador estaba registrando un consumo inferior al realmente efectuado por el cliente. El porcentaje de desviación del contador era de -2,60%, un -0,6% superior al establecido en la legislación vigente. En estos casos, ##### asume el error del contador en beneficio del cliente, a pesar de que se esté facturando menos de lo que realmente se ha consumido. Asimismo, en fecha 16 de junio de 2021, se procedió a la retirada y sustitución del aparato de medida sin coste alguno para el cliente.

En este sentido, el 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) en su artículo 46 dispone que:

"Es obligatoria, sin excepción alguna, la verificación y precintado por el Canal de todo aparato de medida, en cuanto sus lecturas sirven de base de liquidación de las facturaciones por consumo de agua. Este precinto oficial garantiza:"

1. Que el contador pertenece a un sistema aprobado.
2. Que su funcionamiento en el momento de la instalación es correcto.
3. Que su mecanismo no ha sufrido modificación externa que pudiera alterar su buen funcionamiento.

Comunidad de Madrid

El abonado nunca podrá manipular el aparato de medida ni su precinto, salvo autorización escrita del Canal. Su instalación y precintado serán realizados siempre por los agentes del Organismo.

Es decir, se presupone que el funcionamiento de los contadores al momento de ser instalados por ##### es completamente correcto, ya que estos corresponden a un sistema aprobado que cumple con las normas de metrología. Si posteriormente se detectara un mal funcionamiento, con error positivo en el aparato de medida, la facturación podrá ser rectificada de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 71 del Decreto 2922/1975 que dispone lo siguiente: "Si como resultado de una inspección se comprueba el mal funcionamiento con error positivo del aparato de medida, el Canal procederá a reintegrar la cantidad cobrada en exceso, que se calculará a partir de la cantidad satisfecha menos la que se hubiera debido abonar, teniendo en cuenta los consumos realmente efectuados durante los meses a los que deba retrotraerse la liquidación y aplicando a los mismos las tarifas que les corresponda".

El cálculo del consumo real habido en el periodo a rectificar se realizará por los métodos siguientes:

Primero. Si el error registrado tiene carácter constante, la liquidación será igual al consumo medido menos el exceso deducido a partir del tanto por ciento de adelanto.

Segundo. Si el error registrado tiene carácter irregular para distintos regímenes de caudal, la liquidación se realizará teniendo en cuenta la media de los consumos habidos en períodos análogos en los dos años inmediatos anteriores al considerado. En ausencia de histórico de consumos para dos años, se tendrá en cuenta el consumo habido en período análogo del año anterior. Si no se dispusiera de histórico de consumos para un período superior a un año, o aunque disponiendo del mismo se compruebe que existen causas justificadas para desecharlo como base de la nueva liquidación, se tendrán en cuenta los consumos registrados por un nuevo aparato de medida instalado en sustitución del existente en un período no inferior a un mes, excepto cuando la manifiesta estacionalidad del consumo realizado por la toma en cuestión obligue a considerar por la nueva liquidación los consumos realizados en el período análogo siguiente. En este caso, y dentro del período de facturación inmediato posterior al considerado, se procederá a girar al abonado liquidación provisional por el período a considerar, tomando como base para la misma los caudales que pueda suministrar una toma del calibre y características de la considerada en las condiciones de trabajo reales en que se encuentre y verificadas por los agentes del Organismo. El tiempo que se tendrá en cuenta para retrotraer la nueva liquidación será el comprendido desde la fecha en que se instaló el contador o en que se realizó la última verificación hasta el día en que se haya efectuado la comprobación del error en sus indicaciones.

En ningún caso este periodo será superior a seis meses.

En el caso del aparato de medida del cliente, no se ha detectado un mal funcionamiento con error positivo del aparato de medida, ya que el error que presenta el contador es negativo.



Comunidad de Madrid

Por lo que no procede aplicar el artículo 71 del citado Decreto, y, por lo tanto, no procede efectuar rectificación alguna.

Hay que recordar al cliente que, en todo caso, un contador únicamente puede registrar consumo si circula agua a través de él y que, además, 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 no se detectan a simple vista, pero provocan un consumo incontrolado del agua.

En este sentido, 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. Se acompaña documento nº7.

Respecto de la actuación llevada a cabo por el personal técnico en la finca del cliente en fecha 16 de junio de 2021:

En primer lugar, hemos de reiterar nuestras disculpas al cliente por la falta de cumplimiento del protocolo de identificación personal del empleado que realizó la visita a su finca.

No obstante, y al contrario de lo indicado por el Cliente, la sustitución del contador se produjo correctamente sin ningún tipo de incidente. Es habitual que el contador se deje apoyado durante unos instantes en la acera mientras se finalizan los trabajos -tomar fotos, rellenar el parte de visita, etc.- hecho que no daña el aparato de medida ni es signo de mala praxis por parte del técnico que realiza la visita.

Respecto a la solicitud de reparación de la filtración producida por el cambio de contador:

Hay que indicar que, de acuerdo con la información solicitada a las áreas técnicas de la empresa, el cambio de contador se realizó correctamente sin que este presentara pérdidas de ningún tipo. Además, no consta en la base de datos de ##### ningún aviso, queja o **reclamación** respecto a lo manifestado por el Cliente en la presente solicitud de arbitraje. Hay que resaltar que es frecuente que, durante la propia actuación de sustitución, se produzca una pérdida mínima de agua para comprobar que la instalación ha quedado realizada de manera correcta.

No obstante lo anterior y a raíz de la solicitud de arbitraje, los técnicos de ##### han tratado de ponerse en contacto con el Cliente vía telefónica para solventar esta incidencia y no han obtenido respuesta. Por lo tanto, en caso de que las supuestas pérdidas persistan, rogamos al Cliente que se ponga en contacto con el servicio técnico de ##### a través del cauce ordinario para este tipo de gestiones y solventar así la incidencia.

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.

Comunidad de Madrid

En fecha 28 de enero de 2021, una de las facturas de consumo revisadas fue devuelta por la entidad bancaria del Cliente coincidiendo en el tiempo con la devolución por ##### del importe de 544,93 euros en fecha 19 de enero de 2021. Esto ocasionó un desajuste en el saldo del contrato, motivo por el cual se requiere el pago de la cantidad adeudada de 1.402,30 €.

ha llevado a cabo comprobaciones del contador, dando como resultado que el contador funcionaba con un porcentaje de desviación ligeramente inferior al contemplado en la legislación vigente. ##### asumió el error del contador en beneficio del cliente, a pesar de que se está facturando menos de lo que realmente se ha consumido, y se procedió a la retirada y sustitución del aparato de medida sin coste alguno en fecha 16 de junio de 2021. Todo ello en virtud de lo dispuesto en el Decreto 2922/1975.

iii iv. Que no procede rectificación por parte de #####. No obstante, si el cliente detectara la existencia de una fuga o avería en su red interior, podrá acogerse a la norma interna de fugas de #####, siempre y cuando se cumplan los requisitos en ella recogidos.

IV. En caso de que las supuestas pérdidas producidas por el cambio de contador persistan, le rogamos al Cliente que se ponga en contacto con el servicio técnico de ##### a través del cauce ordinario para este tipo de gestiones.

En su escrito del 22/12/2021 se refiere:

Respecto a la comprobación del funcionamiento del contador por parte de #####, hay que aclarar el proceso de verificación del funcionamiento de los aparatos de medida.

En primer lugar, cuando un cliente se pone en contacto con ##### solicitando la revisión del contador, se procede a una primera revisión del aparato de medida en la propia finca, sin retirada del contador, y para ello se utiliza un contador patrón. No obstante, en algunas ocasiones y debido a la ubicación del contador, no es posible realizar la inspección en la finca, ya que para ello es necesario evacuar una cantidad de agua considerable.

2. Si el Cliente no queda satisfecho con la primera resolución o si, como es el caso de D.

- no es posible técnicamente realizar esta verificación en finca, se procede a la retirada del contador para realizar las correspondientes comprobaciones en el laboratorio de #####.

En tercera instancia, cuando el Cliente vuelve a reclamar por no estar de acuerdo con la verificación del aparato de medida en el laboratorio, se le ofrece la posibilidad de efectuar la verificación en un laboratorio externo debidamente acreditado por ENAC. ##### conserva los contadores durante un total de cuatro meses desde su levantamiento y después procede a retirarlos de forma definitiva.



Comunidad de Madrid

En el caso de ####, una vez fue informado mediante carta de fecha 27 de julio de 2021 de los resultados de la comprobación del contador en el laboratorio, no consta **reclamación** alguna en la que manifieste su disconformidad con dicha resolución. En tal caso, se le hubiera ofrecido la posibilidad de verificar el aparato de medida en un laboratorio externo a ####.

Por otro lado, el cliente indica en su escrito de aclaraciones (pág. 4/7) lo siguiente:

"En base a los principios de funcionamiento de un medidor de agua, por él siempre está circulando agua en un solo sentido, desde la red de la empresa al domicilio del cliente. Si sucede lo contrario, es por ello que difícilmente se pueda lograr una lectura de error negativo."

En aclaración a la confusión del cliente, indicarle que el resultado de la verificación efectuada el 23 de julio de 2021 determinó que el contador atrasaba en un porcentaje de desviación del -2,60%. Esto no significa que "el agua circulara en sentido contrario", sino que la lectura del contador estaba atrasada respecto del volumen de agua que transcurría a través de este. Es decir, el contador no estaba registrando el consumo real, sino un consumo ligeramente inferior al realmente realizado.

Respecto a la solicitud de reparación de la filtración producida por el cambio de contador:

El cliente, en su escrito (pág. 6/7), indica lo siguiente:

"Cuando se produjo la sustitución del contador, logré detectar inmediatamente filtraciones al transcurrir de los días, así lo he señalado en la solicitud de arbitraje. En relación con no dar aviso o notificación a ####, fue casualmente de esperar para corroborar que dicha filtración y humedad es de carácter momentáneo. Cabe señalar que a día de hoy dichas filtraciones y humedad persisten y no como declara por escrito el abogado representante de Canal ####: 'se intuye que la pérdida de agua manifestada por el Cliente fue debida a la propia actuación de sustitución'. No se trata de intuir, se trata de corroborar las actuaciones.

Hay que subrayar que #### no dispone de ningún aviso al respecto, así como de ninguna queja o **reclamación** del Cliente. En este sentido, la adhesión de #### al Sistema Arbitral de Consumo es limitada, tal y como consta en la Resolución de 28 de febrero de 2019 de la Junta Arbitral Nacional de Consumo."

Esta adhesión limitada excluye, entre otras cosas, aquellas cuestiones que no hayan sido atendidas en primera instancia por #### Una vez el cliente formula la **reclamación** ante esta empresa pública y en el caso de que no le satisfaga la respuesta o ésta no se produzca en el **plazo** de 30 días, podrá interponer la solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo.

Por lo tanto, rogamos al cliente que se ponga en contacto, con urgencia, con el servicio técnico de #### a través del cauce ordinario para este tipo de gestiones.

Comunidad de Madrid

Respecto a la indemnización por daños y perjuicios:

El cliente, en su escrito (pág. 6/7), indica lo siguiente:

"Solicito y propongo para resolver esta controversia, y subsanar de alguna manera el daño y perjuicio que toda esta situación me ha originado, que dicha deuda por el monto total (1.402,30 euros) no me sea imputada, ni ningún otro monto dinerario."

De nuevo, hay que destacar que la Adhesión de ##### al Sistema Arbitral de Consumo excluye aquellas cuestiones que versen sobre daños y perjuicios.

En este sentido, la pretensión puesta de manifiesto por el Cliente en su escrito versa sobre los daños y perjuicios, ya que está solicitando que se "subsane de alguna manera el daño y perjuicio que toda esta situación me ha originado". No obstante lo anterior, entendemos que se trata de una manera distinta de explicar lo solicitado en el escrito de solicitud de arbitraje, según el cual, lo que solicita el Cliente es: "1.) solicitud de rectificación de la facturación errónea, error en el contador de agua. El 25 de enero de 2021, me llegó un recibo de agua por la cantidad de 1.402,30 € 2.) reparación de la filtración de agua producida por el cambio de contador".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este COLEGIO ARBITRAL establece:

Con respecto a la pretensión del reclamante del elevado importe de la factura de 1.402,30 € y valorando que la lectura del contador no ha sido real sino estimada desde el 9 de junio del 2018 hasta el 4 de noviembre de 2020, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y atendiendo a la rectificación de la mercantil, debe abonar la cuantía de 857,37 €.

Con respecto a la filtración producida por el cambio de contador, este Colegio Arbitral NO ENTRA A CONOCER al ser un tema excluido de oferta, no constando **reclamación** previa a la mercantil por este asunto.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD** y en **EQUIDAD**.

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.



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 día y fechas señalados al principio del documento.