



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09497.8 / 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.

, 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 lo siguiente: Se enviaron dos facturas por un total de 240 metros cúbicos de agua en una vivienda ático, en un periodo en que no estaba habitada ya que la vivienda estaba vacía desde el 23 de septiembre de 2020 hasta el 23 de mayo de 2021. La primera factura es de 140 metros cúbicos y 319 €. En la vivienda estaba todo cerrado. Se llamó al Canal y mandaron a un técnico, pero se volvió a recibir otra factura de 217 metros cúbicos y 217 €. Se devolvieron los recibos. El 31 de mayo se recibió una carta del Canal diciendo que el 19 de mayo de 2021 habían realizado comprobaciones del contador y que su funcionamiento era correcto y denegaban la **reclamación** para extender esta eventualidad. Retiraron el contador y lo llevaron a un taller, pero volvieron a responder que el contador estaba bien. En junio se fue a ver los contadores con el conserje y las válvulas eran diferentes a las de los vecinos y habían sido renovadas. La última factura del 1 de junio de 2021 es de solo un metro cúbico.

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 que se revise el caso para que se esclarezca lo que realmente ocurrió con ese contador, ya que en la vivienda no había fugas de agua. Prueba de ello es que después de la primera factura y habiendo realizado la revisión del piso, aún llegó una segunda factura desmesurada. Solicita la retirada de los cargos (536 €) por parte del #####.

En su escrito de 07/02/2022, se refiere a lo siguiente: 1) Los documentos acreditativos número 1 y 2 que envía el ##### no se corresponden con nuestro contador. No reconocemos las imágenes del contador de agua que muestra el informe del ##### porque no corresponden a nuestro contador. Nuestro contador está localizado en un cuarto de contadores (ver imagen) y no en una arqueta como se muestra en sus fotografías. El portero de la finca (#####) desconoce por completo ese contador de las fotos del #####. Por lo tanto, se presentan pruebas.

Comunidad de Madrid

Erróneas, en nuestra opinión debería quedar inválida toda la argumentación del Canal porque genera dudas sobre qué es lo que ellos han estado realmente comprobando.

2) Que en la fecha en que recibimos la factura electrónica, al ver ese monto tan ingente de agua, inmediatamente (el 2 de febrero de 2021) enviamos a dos personas al piso para verificar que no existía ningún grifo abierto o fuga. Y así era, no había nada abierto. Esas personas pueden testificar. Yo estaba residiendo en Alaska, USA.

3) Es más, incluso después de enviar a estas personas, el supuesto "contador" del Canal aún nos envió otra medida desorbitada el mes siguiente. Noten que, según dicen, los técnicos no acudieron hasta el 5 de marzo (para romper una llave) a alguna parte, no a mi bloque, porque ese que muestran en sus fotos no es mi contador.

Por ese motivo es tajantemente imposible que esas medidas sean causadas por consumos en mi domicilio vacío. No ha habido okupas. Es una finca cerrada con vigilancia 24h.

Fíjense que hablan de consumos de 100-140m³ cuando ahora, que la estoy habitando (regresé a finales de mayo de 2021) tengo consumos de 4m³. ¿Qué es lo que ha hecho el Canal con mi contador? No lo sé. Sólo hay su palabra porque nunca nos han citado para que pudiéramos enviar un testigo. Pero sé que eso que están mostrando en las imágenes a lo que le han cambiado la llave (y también el contador) no es mi contador. Por tanto, creo que queda en evidencia que ##### ha gestionado mi caso de una forma muy poco transparente y pone en evidencia una clara laguna en el control de calidad por su parte. Lo que doy fe es que en mi vivienda no se ha producido tal consumo ni hemos tenido fugas de agua, por lo que la facturación de ese periodo no me corresponde.

En su escrito de 09/03/2022 solicita:

- 1) Se revise la facturación del 19 de noviembre -28 de enero y 28 de enero -29 de marzo pues el concepto de bloque 2 y 3 es adicional a la facturación de otros meses. Según mi análisis, esa facturación corresponde a la Comunidad de propietarios de Cardenal Tavera 2, 4 y 6.
- 2) Se revise la facturación de agua a la Comunidad de propietarios de Cardenal Tavera 2, 4 y 6 pues todo indica que se me ha facturado lo correspondiente a la Comunidad para los periodos que reclamo.
- 3) El Canal realice auditoría de facturación en la comunidad de vecinos y propietarios para ver a quién corresponde lo que se me ha facturado erróneamente.

En su último escrito de 26 de octubre de 2022 se reitera en lo anterior.



Comunidad de Madrid

Se determinó llevar a cabo la sustitución de ambas llaves ya que se encontraban cerradas. La lectura del contador en ese momento era de 839 m³.

El 29 de marzo de 2021, se acudió a la finca de referencia para obtener la lectura del contador que registra el suministro de ésta, y, así, facturar el consumo realizado en el periodo comprendido entre el 28 de enero y el 29 de marzo de 2021. La lectura del equipo de medida en ese momento era de 839 m³. Dicha lectura determinó un volumen de agua a facturar de 100 m³.

El 9 de abril de 2021, el cliente se puso en contacto telefónico con ##### reclamando, también, la facturación del periodo comprendido entre el 28 de enero y el 29 de marzo de 2021, por aumento de consumo. Indicó que no residía nadie en el domicilio.

El 6 de mayo de 2021 se procedió a la sustitución de la llave de entrada del contador. La lectura en ese momento era de 839 m³. La llave de entrada es la que se encuentra antes del contador por lo que, en el caso de que se produjera alguna pérdida de agua no hubiera sido contabilizada por el contador. Además, hay que subrayar que la llave se cambió porque al apretarla se partió, no porque existiera ningún tipo de pérdida. Se acompaña documento nº1 y nº2.

Posteriormente, en fecha 19 de mayo de 2021 se realizó, en la propia finca, la comprobación del comportamiento metrológico del contador instalado, procedimiento acreditado por ENAC con acreditación nº 346/EI573, y se verificó que dicho equipo de medida registraba un consumo con desviaciones inferiores al 2%, que es el error máximo permitido por la legislación vigente, concluyendo, por tanto, que el contador funcionaba de forma totalmente correcta. La lectura en el momento de la inspección continúa siendo de 839 m³. Se acompaña documento nº3.

Por este motivo, en fecha 31 de mayo de 2021 se rechazó la **reclamación** informando al cliente del resultado de la comprobación realizada. Se acompaña documento nº4.

En fecha 14 de junio de 2021 el cliente interpone una nueva **reclamación** vía telefónica, correspondiente al periodo del 19 de noviembre de 2020 al 29 de marzo de 2021, por aumento de consumo y solicita de nuevo la revisión de la facturación.

Se realiza una comprobación del comportamiento metrológico del contador en el laboratorio de contadores de #####. En esta comprobación, que fue efectuada el 18 de junio de 2021 en el laboratorio de contadores de #####, laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186, se verificó que dicho equipo de medida registraba el consumo con desviaciones inferiores al error máximo permitido por la legislación vigente, concluyendo, por tanto, que el contador funciona de forma totalmente correcta. Se acompaña documento nº5. Este resultado corroboraba la comprobación previamente realizada en finca. La lectura en ese momento era de 844 m³.

En fecha 26 de julio de 2021 se rechazó la **reclamación** argumentando lo anteriormente expuesto y añadiendo que, una vez demostrado que el contador funcionaba correctamente, la única causa que puede motivar un aumento de consumo es que haya existido una incidencia en la red interior del cliente. Se acompaña documento nº6. El nuevo contador fue instalado el día 16 de junio, marca Contazara con número de serie P21VB##### I.

El cliente no conforme con la resolución anterior interpuso una **reclamación** telefónica en fecha 29 de julio de 2021, solicitando que se revisaran de nuevo las facturas.

En fecha 23 de agosto de 2021 tiene entrada una nueva **reclamación** para la revisión de la facturación, a través de la OMIC.

Comunidad de Madrid

Como en el laboratorio de contadores de ##### y en ambas comprobaciones, el resultado fue que funcionaba de forma correcta. Se le indica también que se había verificado que el contador es el que registra el consumo del suministro. Adicionalmente, en el siguiente periodo de facturación al reclamado, el consumo había descendido de 100 m³ a 1 m³ con el mismo equipo de medida instalado, lo que es un claro indicio de que el aumento de consumo registrado había sido debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. Se acompaña documento nº 7.

ALEGACIONES

El Cliente, en su solicitud de arbitraje, pone de manifiesto que "Llamamos al canal para reclamar y dijeron que enviaron técnicos a revisar el contador [] nos dijeron que los técnicos no pudieron comprobar el contador pero que vieron que las válvulas estaban defectuosas. [] retiraron el contador y se lo llevaron a un taller, pero volvieron a responder que el contador estaba bien. [] fui a ver los contadores con el conserje y vi que las válvulas de mi contador eran diferentes a las de los vecinos, habían sido renovadas."

Como consecuencia, el Cliente solicita "que se revise este caso para que se esclarezca qué es lo que realmente ocurrió con ese contador, ya que en la vivienda no había fugas de agua. [] solicito la retirada de los cargos (536 euros) por parte del #####".

Hay que subrayar que ##### procede a la sustitución de la llave de entrada, la cual se encuentra antes del contador, por lo que, en el caso de que se produjera alguna pérdida de agua, no hubiera sido contabilizada por el mismo. Además, hay que subrayar que la llave se cambió porque al apretarla se partió, no porque existiera ningún tipo de pérdida o avería.

Por otro lado, tal y como se desprende de la documentación adjunta, ##### ha llevado a cabo las debidas comprobaciones en el contador, dando como resultado que el aparato de medida funciona de forma correcta y de acuerdo con la legislación vigente. Asimismo, se ha verificado que el contador sea el que realmente registra el consumo del suministro, descartando cruces de contador.

Por último, hay que indicar que en el siguiente periodo de facturación reclamado y con el mismo contador instalado, el consumo había descendido considerablemente, hecho que apunta a que el aumento de consumo se debe a causas ajenas al funcionamiento del contador, como, por ejemplo, una fuga o pérdida involuntaria de agua.

Se recuerda al Cliente que ##### tiene a disposición de sus clientes una norma interna de fugas que minimiza el impacto que estas pérdidas involuntarias puedan ocasionar en la facturación del Cliente. Para ello, al tratarse de un compromiso unilateral de esta Empresa Pública, es necesario cumplir con los requisitos en ella expuestos. Se acompaña documento nº7.

De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende que:

- i. ##### ha atendido en tiempo y forma cada una de las reclamaciones interpuestas por el Cliente.
- ii. No existe nexo causal entre el cambio de llave de entrada del contador y el aumento de consumo del cliente, ya que ésta se cambió como consecuencia de las manipulaciones realizadas para la inspección del aparato de medida en finca y no porque existieran pérdidas. Además, la llave de entrada, al situarse antes del contador, en el caso hipotético de sufrir pérdidas, no se verían reflejadas en un aumento de consumo, ya que un contador solo registra cuando existe paso continuo de agua a través de este.



Comunidad de Madrid

Viene a manifestar lo sigui#####:

1. Que, en fecha 17 de enero de 2022, se emitió por parte de #####, documento de alegaciones en el que se exponían las razones por las que a juicio de esta Empresa Pública no procede rectificar la facturación emitida.

2. Que, tal como se indicaba en el documento de alegaciones emitido por #####, la lectura del consumo del periodo reclamado por la Cliente fue registrado por el contador que tenía instalado en ese momento, que era un contador marca Contazara con número de serie #####.

3. Que, por error de ##### y, tal como indica la Cliente en su documento de alegaciones, se acompañaron como documentos adjuntos 1 y 2, dos fotografías que no correspondían con su contador. Por lo tanto, se acompañan al pres##### escrito las sigui#####s fotografías correctas del contador que suministra a la finca, en las que se puede comprobar que el contador de la finca es el indicado.

a. Documento nº1. Fotografía del cambio de llaves del día 06/05/2021

b. Documento nº2. Fotografía del momento de la sustitución del contador el día 16/06/2021.

#####nº3. Nuevo contador instalado en fecha 16/06/2021.

4. Que, en fecha 26 de octubre de 2021 se realizó una auditoría de consumo del nuevo aparato de medida instalado en fecha 16/06/2021. Se acompaña como documento nº4 la auditoría de consumo y su resolución.

5. Que, cabe reiterarse en todo lo expuesto en el documento de alegaciones emitido en fecha 17 de enero de 2022, exceptuando el error en las fotografías que ya ha sido debidam##### subsanado, dado que ##### ha realizado comprobaciones del aparato de medida dando como resultado que éste funciona correctam##### y de acuerdo con la legislación vig#####, además los consumos volvieron a valores normales con anterioridad a la instalación del nuevo aparato de medida, hecho que indica que el aumento de consumo se debe a causas ajenas al funcionamiento del contador.

En su escrito de 27/02/2022 refiere. Que en contestación a las alegaciones efectuadas por ##### (en adelante, la "Cliente") y recibidas por ##### en fecha 14/02/2022, se viene a manifestar lo sigui#####:

1. Que, en fecha 17 de enero de 2022, se emitió por parte de #####, documento de alegaciones en el que se exponían las razones por las que a juicio de esta Empresa Pública no procede rectificar la facturación emitida.

2. Que, tal como se indicaba en el documento de alegaciones emitido por #####, la lectura del consumo del periodo reclamado por la Cliente fue registrado por el contador que tenía instalado en ese momento, que era un contador marca Contazara con número de serie #####.

3. Que, por error de ##### y, tal como indica la Cliente en su documento de alegaciones, se acompañaron como documentos adjuntos 1 y 2, dos fotografías que no correspondían con su contador. Por lo tanto, se acompañan al pres##### escrito las sigui#####s fotografías correctas del contador que suministra a la finca, en las que se puede comprobar que el contador de la finca es el indicado.

a. Documento nº1. Fotografía del cambio de llaves del día 06/05/2021

b. Documento nº2. Fotografía del momento de la sustitución del contador el día 16/06/2021.

#####nº3. Nuevo contador instalado en fecha 16/06/2021.

4. Que, en fecha 26 de octubre de 2021 se realizó una auditoría de consumo del nuevo aparato de medida instalado en fecha 16/06/2021. Se acompaña como documento nº4 la auditoría de consumo y su resolución.

5. Que, cabe reiterarse en todo lo expuesto en el documento de alegaciones emitido en fecha 17 de enero de 2022, exceptuando el error en las fotografías que ya ha sido debidam##### subsanado, dado que ##### ha realizado comprobaciones del aparato de medida dando como resultado que éste funciona correctam##### y de acuerdo con la legislación vig#####, además los consumos volvieron a valores normales con anterioridad a la instalación del nuevo aparato de medida, hecho que indica que el aumento de consumo se debe a causas ajenas al funcionamiento del contador.

Comunidad de Madrid

Nuevo aparato de medida, hecho que indica que el aumento de consumo se debe a causas ajenas al funcionamiento del contador. En su escrito de 14/10/2022 refiere: “Que una vez recibida, en fecha de 29 de septiembre de 2022, notificación y señalamiento de la audiencia escrita para el día 28 de octubre de 2022 respecto de la solicitud de arbitraje interpuesta por #####, en la que muestra su disconformidad con el periodo de facturación comprendido entre el 19 de noviembre de 2020 y el 29 de marzo de 2021, debemos informar que ##### presentó, en fecha 17 de enero de 2022, un escrito de alegaciones en el que se exponían los motivos por los cuales esta parte entiende que no procede atender las pretensiones del Cliente. Asimismo, presentó en fecha 17 de febrero de 2022, un escrito de alegaciones complementarias, en los que se volvían a exponer los motivos por los cuales no procede atender las pretensiones del Cliente. En consecuencia, #####, en virtud de lo ya expuesto en las alegaciones citadas anteriormente, y cuya copia se acompaña como Documento nº 1 y Anexos y Documento nº 2 y Anexos, debe reiterarse en las mismas, puesto que no existen nuevas actuaciones o hechos que puedan contradecir lo recogido en ellas. No obstante lo anterior, se realiza la siguiente alegación complementaria: ##### 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 —que depende de los volúmenes de agua suministrados—, tal como dispone el Decreto 29/2018, de 17 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización del agua en el ámbito de la Comunidad de Madrid. 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.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no se puede constatar que dicho consumo registrado por la mercantil no se haya realizado, costando la lectura real. De la documentación aportada por la reclamante, no se puede concluir que el consumo no se hubiera producido, máxime cuando no se ha manifestado por la misma que cerrara la llave de paso de la vivienda al dejarla vacía para evitar consumo. Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el.



Comunidad de Madrid

Correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y DESESTIMA las pretensiones de la reclamante al no tener prueba que pueda acreditar que dicho consumo no se realizó.

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.

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