



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11522.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

Suministro de agua

En Madrid, a 31 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: Factura de agua correspondiente al periodo de facturación 20/12/2020 al 29/01/2021 con un consumo de 308 (m3) y por un importe de 651,70. La fecha coincide con la inclemencia meteorológica Filomena. Los consumos anteriores y los posteriores son normales.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2. Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que SOLICITA: Ajustar el importe que debió pagar en su momento fijándose en consumos de años anteriores en las mismas fechas. De no ser posible, llegar a un acuerdo justo y satisfactorio para ambas partes.

En su escrito del 19 de octubre de 2022 refiere: "Les adjunto la documentación referente al procedimiento arbitral. Si faltara alguna documentación o algún dato imprescindible para la vista, por favor, no duden en ponerse en contacto conmigo, y les agradecería me confirmaran la recepción de este correo".

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** manifestando: "Que en contestación a la solicitud de arbitraje interpuesta por #####. ##### (en adelante, la '#####') y recibida por ##### en fecha 01/12/2021, en la que muestra su disconformidad con el periodo de facturación comprendido entre el 20 de noviembre de 2020 al 29 de enero de 2021, se viene en tiempo y forma a plantear las siguientes alegaciones sobre la base de los siguientes HECHOS:

1. El suministro analizado abastece a la finca sita en calle de #####, del municipio de Cubas de la Sagra y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 20 de noviembre de 2020 y el 29 de enero de 2021, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador que tenía instalado."



Comunidad de Madrid

En el primer párrafo, la marca del contador es Wehrle y el número de serie es #####.

En el segundo párrafo, el lector acudió a la finca de referencia el 29 de enero de 2021 para obtener la lectura del contador que controla el suministro y facturar el consumo realizado entre el 20 de noviembre de 2020 y el 29 de enero de 2021. La lectura del equipo de medida en ese momento fue de 4.567 m³, lo que determinó un volumen de agua a facturar de 308 m³ por diferencia de lecturas, teniendo en cuenta que la tomada el 20 de noviembre de 2020 había sido de 4.259 m³. Se adjunta el documento nº1.

En el tercer párrafo, el propietario de la finca se pone en contacto con ##### vía telefónica el 16 de febrero de 2021 para manifestar su disconformidad con el consumo facturado del contrato de suministro mencionado, en el periodo comprendido entre el 20 de noviembre de 2020 y el 29 de enero de 2021.

En el cuarto párrafo, se realiza la inspección técnica del conjunto de medida en la propia finca el 26 de agosto de 2021. Dicha inspección determina que el equipo de medida registra el consumo con una desviación en su funcionamiento inferior a la máxima permitida por la legislación vigente, concluyendo, por tanto, que el contador funciona de forma correcta. Se adjunta el documento nº2. Esta comprobación está debidamente acreditada por ENAC con expediente n.º 346/EI573 y la misma se realiza comparando el consumo registrado por el contador instalado en el suministro con el que registra un contador patrón debidamente calibrado en nuestro laboratorio.

En el quinto párrafo, se resuelve la **reclamación** el 27 de agosto de 2021, informando que teniendo en cuenta el resultado de la comprobación realizada, se considera que la facturación emitida es correcta y, por tanto, no procede su rectificación. Se adjunta el documento nº3.

En el sexto párrafo, el interesado se vuelve a poner en contacto con Canal a través de vía telefónica el 30 de agosto de 2021.

En el séptimo párrafo, se realiza la comprobación del comportamiento metrológico del contador el 13 de septiembre de 2021 para determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente, en el laboratorio de contadores de Canal, laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186. Tras dicha comprobación, se verificó que el contador registraba el consumo con desviaciones inferiores al 2,00 %, que es el error máximo permitido por el Real Decreto 244/2016, en su anexo VIII, que establece los requisitos específicos que deben cumplir estos equipos de medida, concluyendo, por tanto, que el contador funciona de forma totalmente correcta. Se adjunta el documento nº4. Este resultado corrobora el obtenido en la inspección técnica del conjunto de medida realizada en el propio suministro el 26 de agosto de 2021.

En el octavo párrafo, se rechaza la **reclamación** el 24 de septiembre de 2021, informando a la cliente del resultado de la comprobación del comportamiento metrológico del contador llevada a cabo en el laboratorio de contadores de #####. Se adjunta el documento nº5. Asimismo, se le informa a la cliente que en el siguiente periodo de facturación al reclamado y con el mismo contador instalado, el consumo ha descendido a los valores habituales del suministro. Concretamente, la lectura del contador el 29 de enero de 2021, fecha de la lectura bimestral, era de 4.567 m³, y posteriormente, la que registraba el equipo de medida el 30 de marzo de 2021, era de 4.608 m³, lecturas que determinan un consumo medio diario de 0,683 m³, que es similar al consumo medio diario que realizó la cliente en el mismo período estacional de 2019, que fue de 0,661 m³. Esta circunstancia nos permite concluir que el aumento de consumo que se produjo en este suministro pudo estar relacionado con una incidencia en la instalación interior.



Comunidad de Madrid

"La clienta y no con el funcionamiento del contador.

9. En fecha 29 de septiembre de 2021, #####, propietario de la finca de referencia, vuelve a contactar telefónicamente, manifestando su disconformidad con la facturación y solicitando una nueva revisión del contador.

10. En fecha 4 de octubre de 2021, se envía un escrito a la clienta informándole nuevamente de que el resultado de la inspección técnica del conjunto de medida llevada a cabo el 26 de agosto de 2021, y posteriormente, la comprobación del comportamiento metrológico del contador efectuada el 13 de septiembre de 2021, determinaron que el equipo de medida registraba el consumo con una desviación en su funcionamiento inferior a la máxima permitida por la legislación vigente, concluyendo por tanto, que el contador funciona de forma totalmente correcta. Se acompaña documento nº6.

En dicho escrito se reitera a la clienta:

i. Que, con el mismo contador instalado, el consumo descendió a los valores habituales del suministro, por lo que se procedía nuevamente a rechazar su **reclamación**.

ii. Que cuando un contador presenta una desviación positiva, es decir, registra un volumen de agua superior al realmente realizado, algo que podría ocurrir cuando determinadas circunstancias afectan a su mecánica y, por tanto, a su precisión metrológica, mantendría esa misma desviación e incluso superior a partir de ese momento, hecho que evidentemente hubiera sido detectado en las comprobaciones que se han realizado sobre este contador.

iii. Que, todo lo anterior confirma que el aumento de consumo que reclama la clienta fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador, debiendo buscarse en el uso que hicieron del suministro o en algún tipo de incidencia en su instalación interior, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna.

11. En fecha 11 de noviembre de 2021, se le informa a la clienta de que existe la posibilidad de llevar a cabo una nueva verificación del comportamiento metrológico de dicho contador en un laboratorio ajeno a #####, que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos. Se acompaña documento nº7.

A fecha 8 de febrero de 2022, la clienta no había manifestado su interés en llevar a cabo una nueva verificación del comportamiento metrológico del contador en un laboratorio ajeno a #####, tal y como se le ofreció.

Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes alegaciones. La clienta pone de manifiesto que "mi **reclamación** viene motivada por una factura correspondiente a los meses de noviembre-enero con un importe de 651,70 que por la fecha coincide con la nevada Filomena, hasta ese periodo de facturación y después de ese periodo los consumos han sido totalmente normales."

Como consecuencia, solicita "que esta factura se rectifique tomando como referencia el mismo periodo de facturación de años anteriores, y que desaparezca la orden de corte de suministro que tiene mi contrato y/o contador".

En primer lugar, hay que destacar que tanto en la inspección técnica del conjunto de medida llevada a cabo en la propia finca el 26 de agosto de 2021 como en el laboratorio de contadores de fecha 13 de septiembre de 2021, se verificó que el equipo de medida identificado con marca Wehrle y número de serie #####, registraba el consumo de forma totalmente correcta y conforme a la legislación vigente.

Asimismo, con el mismo contador instalado, el consumo descendió a los valores habituales del suministro. Concretamente, la lectura del contador el 29 de enero de 2021 era de 4.567 m³ y posteriormente, el 30 de marzo de 2021 la lectura del contador era de 4.608 m³, lecturas que determinan un consumo medio diario de 0,683 m³, similar al consumo medio diario que realizó la clienta en el mismo período estacional de 2019 que fue de 0,661 m³.

Esta circunstancia, y las dos comprobaciones del comportamiento metrológico del contador efectuadas en la propia finca y en el laboratorio de contadores de Canal, nos permiten concluir."



Comunidad de Madrid

"Que el aumento de consumo que se produjo en este suministro pudo estar relacionado con una incidencia en su instalación interior y no con el funcionamiento del contador. En consecuencia, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada. No obstante, se informa a la Cliente que en el caso de que el aumento de consumo haya sido provocado por una avería en la red interior de la Cliente, ##### dispone para este tipo de situaciones de un procedimiento de carácter interno que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo. Se acompaña documento nº8. De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende con claridad: i. Que, #####, ha atendido en tiempo y forma a las reclamaciones efectuadas por la Cliente. ii. Que tras las revisiones del contador efectuadas tanto en la propia finca como en el laboratorio de contadores de #####, se concluye que el aparato de medida que registraba el consumo de la finca funciona correctamente y de acuerdo con la legislación vigente. iii. Que, el consumo descendió a los valores habituales del suministro antes de la retirada del contador, lo que es claro indicativo de que el aumento de consumo no se debió a un mal funcionamiento del contador. iv. Que, existe a disposición de los Clientes una norma interna de fugas que se aplica en el caso de que el aumento de consumo haya sido provocado por una avería en la red de la Cliente, lo que minimizaría el impacto económico de dicho aumento. En su escrito de 14/10/2020, se ratifica en lo anterior y añade: "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 20 de noviembre de 2020 al 29 de enero de 2021, debemos informar que ##### presentó, en fecha 23 de febrero 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. En consecuencia, #####, en virtud de lo ya expuesto en las alegaciones citadas anteriormente, y cuya copia se acompaña como Documento nº 1 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"



Comunidad de Madrid

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 a los cuales se tienen que aplicar.

De la documentación aportada al expediente por la reclamante, no hay prueba alguna que nos acredite que el consumo no se haya realizado, máxime cuando las facturas posteriores, con el mismo contador, vuelven a tener un consumo más bajo. La mercantil aporta facturas con un consumo real y no estimado y acredita el buen funcionamiento del contador. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y DESESTIMA las pretensiones de la reclamante, ante la falta de documentación que sustente sus pretensiones.

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.