



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01885.5/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante, titular del contrato de suministro, expone a través de representante los siguientes hechos:

El pasado 26/09/2022 se emitió factura por 638,99 euros por el periodo comprendido entre 26/07/2022 y 23/09/2022, reflejando un consumo de 209 m3. Dado lo disparatado del importe se reclamó dicha factura el 10 de octubre (acusando recibo de reclamación el 17/10/2022). Esta factura no se abonó, tal y como se me expresó que hiciese telefónicamente desde el departamento de averías, ya que contactar con el departamento de atención comercial tiende a ser imposible. Se tramitó la reclamación tanto por correo electrónico como por la intranet. El 7 de noviembre ante la ausencia de respuesta, escribí un email a [REDACTED] en el que se vuelve a explicar la reclamación.

Al día siguiente debieron dar respuesta rápida derivando en el "dictamen de revisión de facturación del 08/11/2022", erróneo dictamen ya que se da respuesta respecto a otro inmueble que nada tiene que ver. Por ello, volví a realizar la reclamación acusando [REDACTED] el recibo de la reclamación el 16/11/2022.

Entre medias [REDACTED] pasa un nuevo recibo (29/11/2022) por los siguientes meses y se abona como viene haciéndose siempre, sin excepción. Adelanto que todo recibo correcto seguirá siendo pagado diligentemente.

El 1/12/2022 se me notifica el traslado del contador al laboratorio. El 29/12/2022 se me notifican los resultados del laboratorio, diciendo que no ven nada, que está todo correcto y que procede el pago del importe indicado. El 13/01/2022 tras una llamada en la que se amenaza con corte de suministro de agua en el domicilio, se me notifica por correo certificado (me llega el 16/01/2023) esta misma amenaza de suspensión de suministro, sin precisar tiempos ni más razón que "una deuda exigible" por el cual aún no se ha dado respuesta adecuada a la reclamación hecha.

Solicita que no se corte el suministro de agua, y que se realice la correcta factura rectificada para su abono.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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 reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en que relata cronológicamente los hechos y formula las siguientes alegaciones:

Primera.- El funcionamiento del contador fue comprobado en el laboratorio de contadores de [REDACTED] y el resultado obtenido fue que funcionaba de forma totalmente correcta. Dicho lo anterior, debe señalarse que [REDACTED] ofreció al Cliente la posibilidad de realizar una nueva comprobación en un laboratorio ajeno a esta empresa pública, pero no se ha recibido ninguna comunicación del Cliente expresando que se lleve a cabo.

Segunda.- Adicionalmente, debe ponerse de manifiesto que con el mismo contador instalado, y antes de su sustitución, el consumo descendió, situándose en valores habituales del suministro. Concretamente, el consumo registrado por el mismo contador y que fue facturado en el periodo del 23 de septiembre al 24 de noviembre de 2022 fue de 66 m³. Este volumen supone un consumo medido diario en el periodo de 1,064 m³, mientras que, en el mismo periodo estacional de los años 2020 y 2021, este consumo fue de 0,887 m³ y 1,016 m³, respectivamente. Esto demuestra que el consumo facturado en el periodo reclamado realmente se realizó, hecho del que se concluye que el aumento de consumo sufrido no es imputable al funcionamiento del contador. Si en el periodo objeto de reclamación el contador hubiera presentado un funcionamiento incorrecto, es decir, si hubiera registrado un volumen de agua superior al realmente realizado, esa desviación se hubiera mantenido e incluso hubiera sido superior a partir de ese momento. Lo que nunca podría ocurrir es que el contador, de repente y por sí mismo, volviera a registrar el consumo de forma totalmente correcta. Esto descarta totalmente que el contador pudiera registrar de forma errónea el consumo realizado durante el período objeto de reclamación y que, posteriormente, tal como demostraron las verificaciones realizadas, el contador registrase el consumo de forma correcta.

Por todo ello, y puesto que las lecturas realizadas para calcular el consumo en el periodo objeto de reclamación fueron correctas, se deben buscar las causas del aumento de éste en el uso que hicieron del suministro en dicho periodo o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que [REDACTED] no tiene competencia ni responsabilidad alguna. Es importante subrayar 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 voluntaria o involuntaria, o si la instalación interior no es completamente estanca.

Por todo lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, se informa que en el caso de que el aumento de consumo haya sido provocado por una avería en la red interior del Cliente, [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de una norma interna que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo, por lo que si se cumpliesen con todos los requisitos exigidos en la misma, [REDACTED] procedería a su aplicación, lo que podría suponer un ahorro de los importes previamente facturados al Cliente. Se adjunta como DOCUMENTO N° 6 norma interna de fugas.

Alegación complementaria: [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos.

En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones del Cliente debemos tener en cuenta que [REDACTED] no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos, por lo que no es posible rectificar el periodo reclamado



Comunidad de Madrid

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 [REDACTED] factura volúmenes de agua consumidos (tal y como se indica en el Decreto 29/2018) lo necesario para poder rectificar una o varias facturas es indicar los volúmenes de agua que haya que facturar, no su importe. El patrón de consumo de un Cliente se establece por los metros cúbicos consumidos, no por el importe de las facturas, pues el precio de las tarifas varía anualmente. Con el fin de entender el argumento se expone un ejemplo:

Si un Cliente viene consumiendo una media de 5 m³ en todas las facturas durante los últimos 5 años, aunque el consumo siempre sea el mismo en todas las facturas -5 m³- el importe no siempre va a ser el mismo, unas veces podrá ser 20 € otras veces más y otras veces menos; todo ello depende de 2 factores:

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

Por tanto, si se decidiese que se tienen que devolver importes o rectificar la factura, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar.

La **parte reclamante** aporta escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando lo siguiente:

Primero.- La solicitud de arbitraje está referida al consumo de agua realizado en relación con el suministro amparado por el contrato [REDACTED] cuyo titular es [REDACTED] DNI [REDACTED], y a través del cual se abastece a una vivienda sita en la calle Juan de la Cierva número 20, del municipio de [REDACTED] y, en concreto, a la facturación emitida para el periodo comprendido entre el 26 de julio y el 23 de septiembre de 2022.

Segundo.- En el referido inmueble se encuentra de inquilino D. [REDACTED] con DNI [REDACTED], y principal interesado de este expediente. D. [REDACTED], titular del contrato, autoriza para el arbitraje a D. [REDACTED] (DOCUMENTO Nº 2).

Tercero.- El pasado 10 de octubre de 2022 puse una reclamación ante la cual nunca tuve respuesta coherente. Las posteriores reclamaciones a las que se hace referencia en el expediente siempre parten de esta original. [REDACTED] contestó a dicha reclamación (DOCUMENTO Nº 3) resolviendo con una liquidación a favor del titular del contrato [REDACTED], relativo al inmueble sito en Calle [REDACTED]. Es evidente el error, pues la reclamación fue sobre el contrato [REDACTED], ligado a la vivienda de Calle [REDACTED] ([REDACTED]). Parece también evidente que el procedimiento de [REDACTED] fue equivocado, pues, de entrada, proceden a una devolución que ni se ha solicitado ni debería ser correcta. Este modus operandi hace sospechar que realmente la facturación no siempre es fidedigna y que admiten cierta capacidad de error.



Comunidad de Madrid

Cuarto.- El 7 de noviembre de 2022 envié un correo electrónico (DOCUMENTO N° 4) expresando:

- La reclamación que había puesto el 10 de octubre de 2022.
- Vuestra indicación de devolver el recibo y reclamar.
- Mi disconformidad con la comunicación que se hizo respecto a esta reclamación.

Quinto.- no me consta haber puesto ninguna reclamación telefónica. Sí he realizado numerosas llamadas telefónicas, generalmente no atendidas. En todo caso, las reclamaciones han sido siempre comunicadas a través del buzón de la intraneth [https://\[redacted\]](https://[redacted]), de las cuales no dejan visibilidad, copia, ni registro, lo cual hace bastante complicado, sino imposible su confirmación. El 15 de noviembre de 2022 presenté, de nuevo, una reclamación por el consumo facturado en el periodo del 26 de julio al 23 de septiembre de 2022, indicando no estar conforme con el consumo facturado. En todo caso, sí se pueden confirmar los acuses de los recibos de las reclamaciones de 17 de octubre de 2022 (DOCUMENTO N°5) y el posterior de 16 de noviembre de 2022 (DOCUMENTO N° 6).

Sexto.- Se me ofreció la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [redacted]. Evidentemente por los costes asociados a este proceso no iba a incurrir en mayor coste del que ya me quieren imputar.

Séptimo.- No es mi intención ni competencia valorar la calidad de los equipos. Sí en cambio el dato incoherente de consumo respecto a anteriores meses (sobre todo comparando con el mismo periodo del año anterior) así como la arbitrariedad en devolver unas cantidades para unos contratos y no para otros: sí arbitrariamente para el contrato [redacted] y no para el contrato [redacted].

Octavo.- D. [redacted] adjunta parte de los documentos solicitados en el documento n° [redacted]:

- Histórico de facturas mínimo seis meses anteriores a la factura objeto de la pretensión – se adjuntan las facturas relativas a los 12 meses anteriores, DOCUMENTO N° 7, DOCUMENTO N° 8, DOCUMENTO N° 9, DOCUMENTO N° 10, DOCUMENTO N° 11 y DOCUMENTO N° 12.
- autorización para el arbitraje del expediente por parte del titular del contrato – DOCUMENTO N°1.
- Respecto al tercer documento solicitado justificante bancario del pago de la factura, no se adjunta ya que, siguiendo las instrucciones repetidas por parte de empleados de [redacted] telefónicamente, siempre se me ha indicado que no se abonase la factura hasta que no hubiese un acuerdo al respecto.

ALEGACIONES:

Primera.- Estando convencido que el consumo de aquellos meses no fue desproporcionado ni pudo haber motivación alguna de un consumo tan elevado, ni por uso excesivo ni por avería alguna, no entiendo que deba abonar esa cantidad hasta que se ajuste a una realidad más coherente. Imaginemos que la factura fuese de 5.000 euros: ¿tendría que abonarla yo a expensas de solucionarse aun no teniendo dicha capacidad económica? Incluso la factura reclamada ya es de una cuantía suficientemente alta como para poner en duda esta solicitud de pago. Las facturas siguientes las he seguido abonando puntualmente y no es mi intención no pagar lo que deba. Es curioso que la siguiente factura, en la cual de haber alguna anomalía debería haber seguido siendo elevado el consumo, no se produjese un aumento considerable y, como ya decía [redacted]



Comunidad de Madrid

“se le informó que en el siguiente periodo de facturación al reclamado, y con el mismo equipo de medida instalado en la finca, el consumo descendió a los valores habituales de este suministro, ya que dichas lecturas determinan un consumo medio diario de 1,064 m3, cuando, por ejemplo, el consumo medio diario del mismo período estacional de 2021 fue de 1,016 m3, lo que es un claro indicio de que el aumento de consumo registrado anteriormente fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador”. Por tanto, solicito se adecue la factura a un consumo adecuado al periodo indicado.

Segunda.- Ante la evidencia de que no siempre los consumos registrados por el contador son los reales y que el registro del consumo puede ser alterado, no hay más que mirar internet para darse cuenta de ello, ruego atiendan dicha reclamación y se ajuste un consumo razonable del periodo indicado.

Tercera.- habla de minimizar el impacto económico del aumento de consumo ante averías en la red. Esta situación no consta, pero es inequívoco que hay mecanismos para aplicar ciertas reducciones para situaciones particulares como lo es esta.

La **empresa reclamada** aporta nuevo escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Examinadas las nuevas alegaciones del Cliente, es cierto que en el mes de octubre se generó una reclamación en el contrato , cuando el Cliente estaba reclamando sobre el contrato , probablemente porque ambos contratos tienen el mismo titular. No obstante, con posterioridad todas las actuaciones recogidas en las alegaciones de se realizaron sobre el contrato correcto.

Teniendo en cuenta lo anterior, se reitera en las alegaciones ya presentadas en fecha 7 de julio de 2023.

Finalmente, señalar que el Cliente en su alegación segunda indica lo siguiente: “Ante la evidencia de que no siempre los consumos registrados por el contador son los reales y que el registro del consumo puede ser alterado, no hay más que mirar internet para darse cuenta de ello, ruego atiendan dicha reclamación y se ajuste un consumo razonable del periodo indicado.”

Al respecto, se debe manifestar que el consumo registrado por un contador no se puede manipular, ya que los contadores están debidamente precintados y nunca, bajo ningún concepto, los manipula.

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 de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada verificó el contador en el Laboratorio de Contadores de , laboratorio de calibración acreditado por ENAC, confirmando el mínimo porcentaje de desviación inferior al error máximo permitido por la legislación vigente, e informó debidamente al reclamante y puso a su disposición el contador para que ejerciera su derecho a solicitar una nueva verificación del comportamiento metrológico del contador, en un laboratorio acreditado ajeno a , que fue rechazado por el reclamante.

En consecuencia, se considera que la empresa reclamada ha probado que el consumo medido y facturado en el periodo del 26 de julio de 2022 al 23 de septiembre de 2022 en el suministro situado en la calle en el término municipal de , realmente se ha realizado, por lo que el incremento del volumen de agua consumida no es imputable a la empresa reclamada no debiéndose a un mal funcionamiento del aparato de



Comunidad de Madrid

medida, que no ha sido desvirtuado por la parte reclamante, que tampoco acredita ninguna causa del elevado consumo de la que no sea responsable, en concreto su alusión al hecho de que el consumo hubiera sido alterado o se hubiera manipulado el contador.

Además, el histórico de lecturas y consumos muestra un descenso del consumo de agua a los valores habituales, es decir, el mismo contador, antes de ser sustituido, después de medir un elevado incremento de consumo de agua volvió a medir el consumo habitual.

Finalmente indicar que la empresa reclamada ha detallado las actuaciones llevadas a cabo y las diferentes respuestas facilitadas al reclamante, aclarando que hubo inicialmente una confusión debido a que el reclamante es titular de dos contratos de suministro en dos viviendas situadas en dos direcciones diferentes en el mismo municipio, habiendo aportado la correspondiente documentación que prueba que no existe error en las actuaciones llevadas a cabo en cada punto de suministro.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 26 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL