



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07751.1/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 07 de febrero 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 DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la factura por importe de 246,69 € y un consumo de más de 110 m³, cuando el consumo medio es de 8-10 m³. La empresa, sin estar ella presente, ha cambiado el contador y ha ido en varias ocasiones sin avisar, y cada técnico ha dicho algo diferente, que si el contador estaba cambiado con el del vecino del [REDACTED], que el contador estaba bien, que desconocían la causa...Le acosan con cartas amenazando con el corte del suministro, dieron de baja la cuenta bancaria asociada al contrato de manera unilateral teniendo que resolverla ella con el servicio de atención al cliente, desde el departamento de cobros le exigen el pago de la factura llegando a un acuerdo de pagar 30 € y paralizar la orden de corte del suministro, y aún sigue recibiendo mensajes y cartas certificadas con la amenaza del corte. Solicita no ser incluida en el registro de morosos y que facturen de acuerdo con el consumo medio de la vivienda. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

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 al que adjunta documentación, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que relata cronológicamente los hechos y formula alegaciones, manifestando que *"la facturación emitida en el periodo reclamado ya ha sido revisada en base a la única causa que procedía revisarse, que es teniendo en cuenta la ligera desviación que el contador mostró en la comprobación del funcionamiento realizada en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. Para ello, se descontó, al consumo inicialmente facturado, la desviación que presentaba el contador, facturando, de esta manera, el consumo que realmente se había realizado en el suministro. Asimismo, se puede observar que la desviación con la que el contador registró el consumo es mínima, concretamente supera únicamente en un 0,80% el máximo permitido por la legislación vigente, lo que significa que la causa principal del aumento de consumo registrado en este suministro en el periodo reclamado, en ningún caso es imputable a dicha desviación. Esta conclusión es confirmada por el hecho de que este mismo contador desde el 4 de mayo y hasta que fue sustituido el 11 de agosto de 2021 registró un consumo medio diario muy inferior al que registró en el periodo reclamado, pasando de un 1,968 m³ a un 0,343 m³. Por todo ello, y puesto que las lecturas realizadas para calcular el consumo en el periodo reclamado*

Comunidad de Madrid

fueron correctas, se deben buscar las causas del aumento de éste en el uso que hicieron del suministro en el periodo reclamado o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna. Es importante tener en cuenta que un contador únicamente puede registrar consumo cuando circula agua a través de él, algo que sólo puede ocurrir si se está utilizando el suministro de manera voluntaria o involuntaria, o si la instalación interior no es completamente estanca. En este sentido, debemos indicar que una avería o incidencia en una instalación interior no siempre tiene por qué tener un efecto visible en la vivienda. En ocasiones se producen pequeñas pérdidas de agua, como por ejemplo en una cisterna o un grifo que no cierra correctamente o la válvula de algunas calderas que no se encuentra completamente cerrada, etc., incidencias que no suelen ser detectadas a simple vista y el agua perdida por estas situaciones pasa directamente a la red de alcantarillado sin causar ningún desperfecto visible. Si este tipo de incidencias se prolongan durante el tiempo, el volumen de agua registrado por el contador puede llegar a ser importante. Además, también existen otro tipo de causas que pueden provocar un consumo involuntario, como puede ser un grifo que no ha sido cerrado completamente y que durante un tiempo haya estado realizando consumo. 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.”

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que “es imposible que una vivienda de 80 m2 consuma tal cantidad de agua, tampoco hay ninguna fuga en ningún sitio. Llevo viviendo en esa casa 19 años y el consumo medio es de 8 a 10 m3 lo que viene siendo habitual en una casa con 2 personas. Espero que este conflicto se resuelva desde la lógica del consumo medio en esta vivienda y con las pruebas aportadas por mi parte.”

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante al considerar los siguientes motivos:

-La empresa reclamada verificó el contador en el [REDACTED], [REDACTED], acreditado por ENAC que es el organismo nacional de acreditación, determinando una desviación del +2,8%, que no justifica el elevado consumo registrado, desviación ligeramente por encima del error máximo permitido en la legislación vigente que es un +2%, por lo que la empresa rectificó correctamente la facturación emitida en el periodo comprendido entre el 22 de octubre de 2020 y y el 26 de agosto de 2021 descontando el mencionado porcentaje de desviación, y rectificó asimismo la facturación del periodo del 30 de junio de 2021 al 26 de agosto de 2021 puesto que durante él se efectuó la sustitución del contador determinando un consumo de 0 m3.

-Se le dio al cliente la posibilidad de realizar una nueva verificación en otro laboratorio, informándole de ello en el documento de fecha 13 de octubre de 2021.

-El contador reclamado es un contador secundario instalado en una batería de contadores en el que existe un contador principal que registra el consumo total de la finca en la que se encuentra la vivienda, que registró en el mismo periodo un aumento de consumo de la misma magnitud que el registrado en el suministro del reclamante, es decir, que dos equipos de medida diferentes habían registrado un aumento de consumo similar en el mismo momento del tiempo.

-El mismo contador antes de ser sustituido registró un consumo habitual, desde el 4 de mayo y hasta que fue sustituido el 11 de agosto de 2021 registró un consumo medio diario muy inferior al que registró en el periodo reclamado. Las lecturas obtenidas en las diferentes visitas realizadas a la vivienda fueron de 615 m3 el 4 de mayo, 616 m3 el 17 de junio, 626 m3 el 23 de julio y 649 m3 el 11 de agosto, fecha en la que se retiró el contador y que consta reflejado en el Informe de Ensayo del Laboratorio.



Comunidad de Madrid

-En relación con la reclamación por el posible cruce con el contador de un vecino, la empresa ha acreditado que no hubo incidencia mediante la visita realizada el 23 de julio de 2021 en presencia de la reclamante, en la que se comprobó que el contador objeto de reclamación es el asignado a la vivienda de la reclamante y que se habían usado las lecturas del contador que registraba el consumo de la vivienda de la reclamante, y para ello se cerraron las llaves de paso del contador [REDACTED] y se comprobó que el piso de la reclamante se quedaba sin suministro de agua, siendo imprescindible que hubiera alguien en la vivienda.

-No existe error de lectura del contador, tratándose de un equipo electrónico que facilita la lectura de forma automática en la que no interviene el factor humano.

En consecuencia, el consumo medido y facturado realmente se ha realizado, el incremento del volumen de agua consumida no es imputable a la empresa reclamada no debiéndose a un mal funcionamiento del aparato de medida ni a un error de lectura, sino a alguna avería o falta de diligencia en el uso doméstico, que no ha sido desvirtuado por la parte reclamante no constando ninguna prueba de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada.

Por todo lo expuesto, la facturación reclamada es correcta y no procede que la empresa deba realizar una nueva rectificación.

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. Previa 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.

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

Madrid, 07 de febrero de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]