



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07959.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 04 de julio 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 reclamación que puede resumirse en: que, según manifiesta el reclamante, el pasado 12 abril 2022 se cargó en la cuenta de mi padre, [REDACTED], una factura de agua del [REDACTED] por importe de 853,47 cuando su importe habitual suele ser de 22 euros. Tras conversaciones con ellos, me dicen que la lectura es correcta, pero nosotros no hemos estado viviendo en esa casa durante los meses de octubre a junio me han solicitado que buscase posible fugas no existiendo ninguna fuga e incluso he contratado la revisión del sistema de riego por si fuese la causa aporsto factura de 130 euros. No existe a día de hoy ningún problema. Solicita se me haga la devolución del importe de la factura o al menos de la mitad de la misma asumiendo el canal de Isabel ii el pago de la otra mitad puesto que no se ha identificado fuga. 853,47 euros.

La parte reclamada alega que la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 26 de enero y el 24 de marzo de 2022, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en esas fechas, que era un contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED]. El 24 de marzo de 2022 el lector acudió a la finca para realizar la lectura del contador al objeto de facturar el consumo realizado en el periodo del 26 de enero al 24 de marzo de 2022. La lectura en ese momento era de 786 m³ (se adjunta foto) y la realizada el 26 de enero de 2022 del mismo contador había sido de 493 m³ (se adjunta foto), lo que determinó un consumo a facturar de 293 m³ por diferencia de lecturas. Puesto que el consumo era muy elevado con respecto al histórico del suministro, con fecha 4 de abril de 2022, y antes de la emisión de la factura, se realizó una visita a la finca con objeto de comprobar si existía alguna incidencia que justificara el aumento de consumo. La lectura el día de la visita fue de 805 m³, lo que descartaba el error de lectura, pero no se pudo contrastar la causa del aumento de consumo ya que en ese momento no había nadie en la vivienda, ni fueron atendidas las llamadas realizadas al teléfono de contactos que constaba en el contrato. No obstante, previa a esa visita, el 28 de marzo de 2022 se envió al titular una carta informando del aumento de consumo observado, así como de los posibles motivos que lo podrían haber provocado, todo ello, con el fin de ayudar a identificar la causa del aumento. Se adjunta carta de 28 de marzo como DOC.1 y como DOC.2 las fotografías del contador tomadas en las fechas indicadas. El 9 de mayo de 2022, a través del servicio de atención telefónica, [REDACTED], con N.I.F. [REDACTED], en calidad de persona

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

autorizada, interpuso una reclamación por aumento de consumo del periodo del 26 de enero al 24 de marzo de 2022, en la que solicitó la comprobación del funcionamiento del contador. Para atender esta reclamación, con fecha 19 de mayo de 2022 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca, procedimiento acreditado por ENAC con expediente nº [REDACTED]. El resultado de esta comprobación fue que el contador funciona de forma totalmente correcta y conforme a la legislación vigente. La lectura en el momento de la inspección era de 815 m³. Con fecha 23 de mayo de 2022, se rechazó la reclamación informando al cliente del resultado de la comprobación realizada. Asimismo, se informó de que, desde la lectura de 786 m³ a fecha 24 de marzo de 2022, hasta la lectura que el contador tenía en el momento de la inspección del 19 de mayo de 2022, que fue de 815 m³, con el mismo equipo de medida instalado, el consumo había descendido a los valores habituales del suministro, ya que dichas lecturas determinan un consumo medio diario de 0,517 m³, mientras que en el mismo periodo estacional del año anterior fue de 0,677 m³, lo que confirma que el aumento de consumo registrado en el periodo reclamado fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. El 27 de mayo de 2022, [REDACTED], en calidad de persona autorizada, a través del servicio de atención telefónica, interpuso una nueva reclamación de la factura del periodo del 26 de enero al 24 de marzo de 2022, en la que mostraba su desacuerdo con la resolución anterior y solicitó que se revisase de nuevo el funcionamiento del contador. En respuesta a esta reclamación, el 2 de junio de 2022 el contador fue sustituido con objeto de realizar la comprobación de su comportamiento metrológico en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº [REDACTED]. Esta acreditación certifica que el laboratorio realiza sus actividades con total independencia, transparencia y confidencialidad, la cual es objeto de revisión anualmente. La lectura del equipo de medida en el momento de ser retirado era de 817 m³. La comprobación en el Laboratorio fue realizada el día 13 de junio de 2022, y se verificó que el contador registraba el consumo con desviaciones inferiores al 2%, que es el error máximo permitido por el Real Decreto 244/2016, en su anexo VIII. Es decir, se confirmó el resultado de la comprobación realizada en la propia finca, esto es, que el contador funcionaba correctamente. A la vista de este resultado, el 14 de junio de 2022 se rechazó la reclamación del cliente, informándole de las actuaciones realizadas y del resultado de las comprobaciones llevadas a cabo, las cuales confirmaban que el aumento de consumo producido fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. Asimismo, se le ofreció la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED], que contase también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos. A diferencia de la comprobación de [REDACTED], todos los costes que se originasen como consecuencia de esta nueva verificación del equipo de medida en otro laboratorio, correrían a cargo del cliente. En este sentido, informamos que el cliente no manifestó su interés en llevar a cabo la comprobación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED]. El funcionamiento del contador fue comprobado tanto en la propia instalación como en el laboratorio de contadores de [REDACTED] y en ambos casos el resultado obtenido fue un funcionamiento totalmente correcto. Se le ofreció al cliente la posibilidad de realizar una nueva comprobación en un laboratorio ajeno a [REDACTED], pero no se ha recibido comunicación al respecto. Asimismo, con el mismo contador instalado, y antes de su sustitución, el consumo descendió a los valores habituales del suministro, tal y como se indica en el punto 5. Esto demuestra que el consumo realmente se realizó y nos hace concluir que el aumento de consumo facturado no es imputable al funcionamiento del contador. Si en el periodo reclamado el contador hubiera presentado un funcionamiento incorrecto, es decir, 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 periodo reclamado y que, posteriormente, tal como demostraron las verificaciones realizadas, el contador registrase el consumo de forma correcta. 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



Comunidad de Madrid

completamente estanca. En este sentido, queremos 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. Para este tipo de situaciones [REDACTED] dispone de una norma interna.

En definitiva, al haberse comprado el funcionamiento del contador, tanto en la propia finca, como en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED], dando como resultado un funcionamiento correcto en todas ellas; al haber vuelto a registrar consumos normales antes de su sustitución y; al no haberse acreditado ninguna avería en la instalación interior; no procede rectificar factura alguna, pues el consumo facturado realmente se ha producido, por lo que procede desestimar las pretensiones del cliente.

De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende con claridad: Que, [REDACTED] ha atendido en tiempo y forma las reclamaciones efectuadas por el Cliente. Que, [REDACTED] ha verificado el contador, tanto en finca, como en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED], dando como resultado un funcionamiento correcto. Que, el contador que fue sustituido para su revisión en el Laboratorio -el cual se verificó que funcionaba correctamente- volvió a detectar valores normales de consumo antes de su sustitución, lo que es un indicio de que, el exceso de consumo no fue debido a un error en el contador. Que, la facturación efectuada por [REDACTED] es correcta, por lo que procede mantenerla.

La parte reclamante manifiesta que la facturación reclamada, entre el 26 de enero y el 24 de marzo de 2022, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en esas fechas, que era un contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED]. La lectura en ese momento era de 786 m3 (se adjunta foto) y la realizada el 26 de enero de 2022 del mismo contador había sido de 493 m3 (se adjunta foto), lo que determinó un consumo a facturar de 293 m3 por diferencia de lecturas. En ningún momento se pusieron en contacto con mi padre ya fallecido y discapacitado en un 68% por ceguera. El día 4 de abril, nadie notificó la posible visita a la vivienda, que no es la vivienda habitual ni fueron realizadas llamadas realizadas a los teléfonos de contactos que constaban en el contrato pues se hubiesen puesto en contacto conmigo. Del mismo modo, no se ha recibido ninguna carta para aclarar la situación o exponer las posibles causas del exceso de consumo. El primer contacto se realizó el 9 de mayo de 2022, a través del servicio de atención telefónica, en mi nombre y en ningún momento se me notificó la existencia de dichas cartas o dicha visita o de la posibilidad de conciliar dicha situación. En todo momento se me ha negado la posibilidad de conciliar dicha situación y tan solo me remitieron a la posibilidad de solicitar mediación por la junta de arbitraje. Aunque no soy letrada, entenderán que cualquier alternativa a compartir o reducir el gasto producido es más llevadero que la opción de que un pensionista pague toda la facturación que se le imputa. Revisada la documentación aportada por [REDACTED], solo puedo decir que mi intención en todo momento ha sido llegar a una solución intermedia para ambos y que no fuese mi padre el perjudicado. Por nuestra parte se procedió a revisar el sistema de riego y aunque no se apreció fuga, si uno de los dispositivos estaba partido procediéndose a su reparación.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante ante el soporte documental del correcto funcionamiento del contador y de la inexistencia de fugas, que se observa una actitud diligente del [REDACTED], otorgando este Colegio Arbitral valor de licitud al informe aportado por la empresa reclamada, que el consumo involuntario puede deberse a otros factores, y que el reclamante no aporta informe contradictorio, ni facilita factura de reparación, ni existe constancia de haberse acogido a la norma interna de fugas de [REDACTED].

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 04 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]