



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08456.1/2022

**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 correspondiente al periodo comprendido entre el 27 de abril y el 27 de junio de 2022 con un consumo de 270 m<sup>3</sup> y un importe de 749,43 €, que no se corresponde con el consumo medio de la vivienda, que tiene 51,21 m<sup>2</sup>, sin patio ni terraza ni piscina, en el que vive una única persona. Reclama y le comunican que el 3 de mayo de 2022 instalaron un equipo nuevo con una lectura inicial de 0m<sup>3</sup>, que no solicitó, ni le informaron y no estuvo presente. Solicita la anulación de la factura reclamada, y que se tenga en cuenta que puede ser que el contador instalado no estuviera a 0m<sup>3</sup>, y que las lecturas del 12 de julio y del 20 de julio de 2022 dan un consumo de 2m<sup>3</sup> en 8 días. Aporta 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 reclamante** aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, adjuntando contrato de arrendamiento de la vivienda y de las facturas, alegando que la facturación acredita que salvo la factura reclamada, las demás facturas reflejan su consumo normal. La factura de importe elevado se refiere justo al mes en el que, sin previo aviso, se realizó una sustitución del equipo de lectura durante el que tuvo que haber algún error, y además no fue informada ni recibió información en relación al cambio.

*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 "ante la imposibilidad de tener en cuenta la lectura que hubiera mostrado el contador retirado el 3 de mayo de 2022 para calcular el consumo en el periodo reclamado, puesto que tenía la pantalla apagada, el consumo facturado del 27 de abril al 27 de junio de 2022 fue calculado en base al consumo registrado por el nuevo contador, instalado con una lectura de 0 m<sup>3</sup> el 3 de mayo de 2022 y que, posteriormente, el 27 de junio de 2022, su lectura era de 243 m<sup>3</sup>.*

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

Se han confirmado que ambas lecturas fueron correctas, la primera con las fotografías realizadas el 3 de mayo de 2022, en el momento de su instalación, y la segunda lectura, además de ser obtenida de manera automática, fue confirmada posteriormente en las intervenciones realizadas. En cuanto al nuevo contador instalado, hay que indicar que había superado todos los controles de calidad que garantizan su correcto funcionamiento en el momento de la instalación. Además, se confirmó que el consumo registrado por el mismo equipo de medida, a partir del 27 de junio de 2022, descendió a los valores habituales del suministro. Este hecho demuestra que la causa del aumento es ajena al funcionamiento del contador.

No obstante, se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca el 5 de agosto de 2022, procedimiento acreditado por ENAC con expediente nº [REDACTED], verificación que confirmó que el equipo de medida registraba el consumo de forma totalmente correcta.

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 demostró la comprobación realizada en la propia finca, el contador registrase el consumo de forma correcta.

Así mismo, se ha comprobado, de forma inequívoca, que el contador que se ha utilizado para facturar es el que realmente suministra a la finca.

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.

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 cuyo objeto es aliviar el perjuicio económico que una avería provoca en la economía doméstica de un cliente."

La **parte reclamante** contesta por escrito que "en base a la carta que recibí del [REDACTED] con fecha 29/06/2022, indicándose que el consumo era elevado con respecto al histórico del suministro, y en la que me ponían los siguientes motivos como posibles causas:

- 1-Aumento del número de personas que habitan la finca.
- 2-Aumento del número de viviendas habitadas o locales que conforman la finca (únicamente para el caso de Comunidades de Propietarios).
- 3-Cambios en la propiedad que puedan suponer una modificación en los hábitos de consumo.
- 4-Puesta en funcionamiento de nuevos riegos en la finca (no aplicable a pisos).
- 5-Llenado o mantenimiento de piscina (no aplicable a pisos).
- 6-Existencia de fugas o pérdidas de consumo incontroladas en la instalación interior.

Las 5 primeras posibles causas no procedían, y sobre la 6, hice las comprobaciones pertinentes, que se me indicaba en la carta, y no se detectó ninguna fuga. Las comprobaciones fueron las siguientes:

Para comprobar si el aumento de consumo se debe a la existencia de fugas o pérdidas en la instalación interior, debe seguir el siguiente procedimiento:

-Mantener abiertas las llaves de paso anterior y posterior al contador.



## Comunidad de Madrid

*-Cerrar todos los grifos y comprobar que todos los electrodomésticos que consumen agua no están en funcionamiento.*

*-Verificar que el contador no registra consumo: observar si, una vez pasado un tiempo, las fracciones de m3 continúan en la misma posición. Si el contador se mueve y registra consumo, es muy probable que existan fugas o pérdidas en la instalación interior posterior al contador, en cuyo caso deberá proceder a localizar y subsanar dicha incidencia en el menor tiempo posible con objeto de minimizar los efectos de la misma."*

*Por lo tanto, si se tratara de una fuga, puesto que durante las comprobaciones no se encontró ningún problema, ni se realizó ningún cambio en las instalaciones interiores, las siguientes facturas deberían haber sido igualmente elevadas, y como se puede observar, las demás facturas han sido totalmente normales.*

*Como ya he dejado constancia mis hábitos de vida no cambiaron durante ese período, para poder justificar ese desorbitado consumo de agua, y la única explicación es algún error en el cambio del contador, es el único hecho diferente que ha sufrido mi vivienda durante el periodo de la factura reclamada."*

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que de acuerdo con el artículo 47 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, los aparatos medidores de consumo son verificados previamente a su instalación en la finca a abastecer, que la empresa reclamada ha aportado informe de verificación en finca del comportamiento metrológico del contador de fecha 5 de agosto de 2022, dando como resultado que su funcionamiento es correcto. Asimismo la empresa comprobó el 19 de enero de 2023, cortando el agua, que el contador reflejado en las facturas reclamadas es el que abastece de agua a la finca de la reclamante. Finalmente, la empresa reclamada ha aportado fotografía del contador en la fecha de su instalación con una lectura de 0 m3.

Del examen del historial de consumo se observa que la factura de diciembre ya registraba un ligero incremento de consumo, y la siguiente no pudo reflejar el incremento al encontrarse apagada la pantalla y haberse facturado por evaluación, conforme con lo dispuesto en el artículo 51.c) del Decreto 2922/1975, habiéndose reflejado el elevado número de metros cúbicos consumidos en la factura de 29 de junio de 2022 con lectura real.

El mismo contador reclamado, desde su instalación el 3 de mayo de 2022 al 27 de junio de 2022, fecha en la que se tomó la lectura automáticamente registró un consumo de 243 m3, y el 12 de julio de 2022 la lectura realizada en la inspección fue de 244 m3, que pone de manifiesto un descenso considerable de consumo, que se mantiene siendo el 5 de agosto de 2022 la lectura de 247 m3.

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.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



## Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

Madrid, 07 de febrero de 2023  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted signature]