



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09647.1/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de junio 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 CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: la disconformidad con la factura con fecha de emisión del 9 de mayo de 2022, número [REDACTED], del periodo 24/02/2022 a 26/04/2022, en la que se factura un consumo de 375 m3, lecturas 546 m3 a 921 m3 y se reclama un importe de 866,04 €, más IVA. Solicita que se proceda nuevamente a la emisión de una comprobación por el laboratorio del contador sustituido.

La parte reclamada alega que el suministro sobre el que versa el arbitraje se realiza en virtud del contrato [REDACTED], cuyo titular es D. [REDACTED], con N.I.F. [REDACTED], en virtud del cual se abastece a una vivienda sita en la Calle [REDACTED], de la urbanización [REDACTED], del municipio de [REDACTED]. El referido suministro y la facturación objeto de arbitraje, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 24 de febrero y el 26 de abril 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 26 de abril de 2022 el lector acudió a la finca para recoger la lectura del contador al objeto de facturar el consumo realizado en el periodo de 24 de febrero al 26 de abril de 2022. La lectura en ese momento era de 921 m3 y la realizada el 24 de febrero de 2022 del mismo contador había sido de 546 m3 a facturar de 375 m3 por diferencia de lecturas. Teniendo en cuenta que se había observado un aumento respecto del consumo habitual se envió al cliente una comunicación de fecha 28 de abril de 2022 informándole de dicho hecho, a efectos de ayudarle a identificar los motivos que podían haber provocado dicho aumento. En este sentido, y puesto que el consumo era muy elevado con respecto al histórico del suministro, con fecha 9 de mayo 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 en el momento de la visita fue de 924 m3, lo que descartaba un posible 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. No obstante, se contactó por teléfono con el cliente que informó no haber tenido fuga, ni llenado la piscina y que la vivienda sólo era habitada los fines de semana. El 19 de mayo de 2022, a través del servicio de atención telefónica, el titular interpuso una reclamación por el aumento de consumo facturado en el periodo del 24 de febrero al 26 de abril de 2022. En la misma solicitó la comprobación del funcionamiento del contador e indicó que descartaba la existencia de fuga en su instalación interior. Para atender esta reclamación, con fecha 26 de mayo de 2022, se realizó la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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 funcionaba de forma totalmente correcta y conforme a la legislación vigente, es decir, registraba el consumo con desviaciones inferiores al 2%, 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. La lectura en el momento de la inspección era de 944 m³. Esta lectura confirmaba nuevamente que las lecturas utilizadas para facturar el periodo reclamado eran correctas. Asimismo, en esta misma visita, se observó un paso discontinuo de agua a través del contador a un régimen de 0,10 litros por minuto, lo que es indicativo de que existía un consumo no controlado en la finca. El mismo día, 26 de mayo de 2022, se rechazó la reclamación informando al cliente del resultado de la comprobación realizada y sugiriéndole que revisase su instalación interior por si el aumento de consumo pudiera deberse a alguna incidencia en la red particular de la finca, a la vista del paso discontinuo de agua a través del contador que había sido observado por el inspector, y puesto 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 consciente o inconsciente, o si la instalación interior no es completamente estanca. El 2 de junio de 2022 se rechazó la reclamación informando al titular que el contador que estaba registrando el consumo de su finca había sido instalado el 19 de febrero de 2021, es decir, era prácticamente nuevo, y que todos los contadores que instala [REDACTED] superan las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo, lo que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación. Asimismo, se le informó nuevamente del resultado de la comprobación realizada en la finca. Del mismo modo, se le indicó que, desde la lectura de 921 m³ a fecha 26 de abril de 2022, hasta la lectura que el contador tenía en el momento de la inspección del 26 de mayo de 2022, que fue de 944 m³, con el mismo equipo de medida instalado, el consumo había descendido a valores incluso inferiores a los habituales del suministro, ya que dichas lecturas determinaban un consumo medio diario de 0,767 m³, mientras que en el mismo periodo estacional de los dos años precedentes, este consumo fue de 1,095 m³ y 2,550 m³ en 2020 y 2021 respectivamente, lo que confirmaba que el aumento de consumo registrado en el periodo reclamado fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador, ya que si éste hubiera sido el causante del aumento de consumo, esta situación se hubiera mantenido en el tiempo. Por esta razón, se sugirió al cliente que revisase su instalación interior, por si el aumento de consumo pudiera deberse a alguna incidencia en su red particular. Asimismo, se le informó de nuevo del paso de agua por el contador observado por el inspector y de que [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de un procedimiento interno de revisión que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo, así como de la documentación a presentar para estudiar la aplicación de este procedimiento a su caso. El 17 de junio de 2022, a través del servicio de atención telefónica, el titular interpuso una nueva reclamación, reiterando su disconformidad con la factura del periodo del 24 de febrero al 26 de abril de 2022. El 20 de junio de 2022 se procedió a la sustitución del contador con objeto de realizar la comprobación de su funcionamiento en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº [REDACTED], la cual certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad. Además, este laboratorio y sus procedimientos son objeto de auditoría cada año. Dicha verificación fue realizada el 6 de julio de 2022. La lectura del equipo de medida en el momento de ser retirado y de la comprobación de su comportamiento metrológico era de 1.003 m³. En esta comprobación se verificó que dicho 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. Este resultado confirmó el obtenido en la comprobación realizada en la propia finca, es decir, que el funcionamiento del contador era totalmente correcto. Que se informó al cliente que el resultado de las comprobaciones realizadas confirmaba que el funcionamiento del contador era totalmente correcto y el aumento del consumo era por causas ajenas al funcionamiento del contador. Se le ofreció la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED], que cuente con la debida acreditación ENAC para realizar este tipo de ensayos. En este sentido, se pone de manifiesto que no se ha recibido ninguna



Comunidad de Madrid

comunicación en la que el cliente manifestase su interés en llevar a cabo la comprobación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED]. A pesar de tratarse de un contador de reciente instalación en el suministro y haber superado las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo, lo que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación, éste 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 ninguna comunicación en la que deseara llevarla a cabo. Por otra parte, se confirmó que no existió error en las lecturas realizadas en el periodo y, en la comprobación del funcionamiento realizada el 26 de mayo de 2022 en la propia finca, se observó un paso discontinuo de agua por el contador sin hacer uso del suministro, puesto que no había nadie en la vivienda en ese momento. Este hecho indica la existencia de un consumo no controlado en el suministro. Asimismo, con el mismo contador instalado, y antes de su sustitución, el consumo descendió incluso a valores inferiores a los habituales del suministro. Esto demuestra que el consumo realmente se realizó y determina la conclusión de que el aumento de consumo facturado no es imputable al funcionamiento del contador. Si en el periodo objeto de reclamación 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, el contador registrase el consumo de forma correcta. Por todo lo expuesto anteriormente, se considera la facturación total 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 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. Si se decidiese que se tienen que devolver importes, que es lo que solicita el Cliente, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar. De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta se desprende con claridad que el consumo se ha realizado totalmente y que el aumento de consumo facturado no es imputable al funcionamiento del contador. Que, en el caso de que el Órgano Arbitral acuerde mediante Laudo estimar parcial o totalmente las pretensiones formuladas por el Cliente, solicito se tenga en cuenta el sistema de facturación de [REDACTED] que no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos con base a las tarifas del servicio aprobadas por la comunidad de Madrid reguladas en el el Decreto 29/2018.

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 reaclamada 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 por cuanto no acredita la inexistencia de fugas ni que la casa estuviera deshabitada en el periodo de facturación objeto de controversia, así mismo, tampoco aporta prueba de haber realizado una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a Canal de Isabel II.

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, 08 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]