



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10742.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de abril 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: que, según manifiesta el reclamante, en el mes de Julio de 2022, recibí en mi domicilio factura del [REDACTED], por un importe de 265,97? y por un consumo bimestral de 106 m3 del 11 de mayo al 08 de Julio del 2022. Con anterioridad recibí en el mes de Mayo del 2022 factura [REDACTED], por el mismo importe o muy similar ya que no dispongo de la factura pero el consumo bimestral son 106m3. No estando conforme con dichas facturas hice una reclamación telefónica al [REDACTED], siendo el número de la reclamación [REDACTED], indicándome que revisarían el contador. Con fecha 23 de agosto me encontraba de vacaciones recibí resultado reclamación del [REDACTED], en donde me indicaban que habían comprobado el contador del agua y que estaba en perfecto estado. Y que si no estaba conforme que pagara una nueva peritación, cambiaron el contador a uno nuevo. No estado conforme con el resultado, ya que entiendo que es imposible que una casa, no un chalet donde vivimos en una comunidad de vecinos, sin que haya habido avería ni consumo desmedido del agua es imposible consume durante cuatro meses 212 m3, el equivalente a tres piscinas de 60 m3 cada una. Por lo que se inició una nueva reclamación con numero de solicitud [REDACTED], el 20 de septiembre de 2022 recibí, contestación a mi nueva reclamación donde me vuelven a ratificar la resolución de la anterior reclamación, esta vez me indican que puede ser debido al estado de instalaciones interiores o de algunos de los elementos que la componen o el uso del suministro de forma consciente o no. Con fecha 15 de septiembre he recibido nueva factura del [REDACTED], nº [REDACTED], de los periodos comprendidos entre 08/07/2022 y 08/09/2022 e increíble, el consumo ha descendido a 21 m3, y el coste a 42.85?. Si miramos los gráficos históricos del consumo que viene reflejados en las facturas desde el año 2021 la media es de 30m3, a raíz de mis reclamaciones sin que haya habido avería en mi casa que produjera fugas incontroladas por averías ni reclamación de ningún vecino, se ha vuelto a la normalidad. Solicita Quisiera que reconociera que es imposible por parte del [REDACTED], que mi familia consumamos tal cantidad de litros de agua, es imposible consumir el llenado de agua de tres piscinas de 60m3, como ya he indicado, No habiendo habido consumo por arreglos o averías en mis instalaciones, ni reclamación alguna de mis vecinos por daños de humedad. Por lo que quisiera que arbitrarán entre el [REDACTED] y yo. Si se mira el histórico del consumo se puede ver claramente que no hemos consumido nunca tal barbaridad de agua

La parte reclamada alega que la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 10 de marzo y el 8 de julio de 2022, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en esas fechas y que era un contador marca [REDACTED]



Comunidad de Madrid

con número de serie [REDACTED]. Este tipo de contador es un equipo electrónico, en los que la lectura se hace de forma automática, lo cual descarta un posible error de lectura ya que no interviene el factor humano. Así mismo, se trata de un contador secundario instalado en una batería de contadores que se encuentra ubicado aguas debajo de un contador principal que registra el consumo total realizado en la finca. El 19 de julio de 2022, a través del servicio de atención telefónica, el cliente presentó una reclamación por el aumento de consumo facturado en el periodo del 10 de marzo al 8 de julio de 2022. En la misma indicó que no existía fuga en su instalación y solicitó la comprobación del funcionamiento del contador. Con fecha 2 de agosto de 2022, y previa cita con el cliente, se realizó la visita a la finca con el objeto comprobar el funcionamiento del contador en el propio suministro y determinar si éste medía el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente, pero la comprobación no fue posible debido a que el desagüe, necesario para evacuar el agua utilizada en esa actuación, estaba obstruido. Por este motivo, y para realizar la comprobación en el laboratorio de contadores de [REDACTED], el 5 de agosto de 2022 se procedió a sustituir el contador. La lectura del contador, en el momento de la inspección -2 de agosto- era de 874 m³ y su lectura el 8 de julio de 2022 había sido de 864 m³, lo que determina un consumo medio diario de 0,400 m³, mientras que el consumo medio diario de los periodos reclamados fue de 1,709 m³ del 10 de marzo al 11 de mayo de 2022 y de 1,827 m³ desde este día al 8 de julio de 2022. Es decir, a partir de esta última fecha el consumo registrado por el mismo contador descendió considerablemente. La comprobación del funcionamiento del contador fue efectuada el 22 de agosto de 2022 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. En esta comprobación 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, que establece los requisitos específicos que deben cumplir estos equipos de medida. A la vista de este resultado, el 23 de agosto de 2022 se procedió a rechazar la reclamación del cliente informándole de las actuaciones realizadas y del resultado de la comprobación llevada a cabo. Asimismo, se le informó también que desde que se tomó la lectura de 864 m³ a fecha 8 de julio, hasta la lectura con la que fue retirado el contador el 5 de agosto de 2022, que fue de 876 m³, el consumo había descendido a los valores habituales del suministro, ya que dichas lecturas determinan un consumo medio diario de 0,429 m³, mientras que el consumo registrado en el mismo periodo estacional de los dos años precedentes, fue de 0,366 m³ y 0,473 m³ en los años 2020 y 2021 respectivamente, lo que es un claro indicio de que el aumento de consumo registrado anteriormente, fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. Asimismo, se le ofreció al cliente la posibilidad de llevar a cabo una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED], que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos. El 19 de septiembre de 2022 se informó de nuevo al cliente de todas las actuaciones realizadas y de sus resultados. El resultado de la comprobación del comportamiento metrológico del contador realizada en el laboratorio de contadores de [REDACTED], dio como resultado un funcionamiento del contador totalmente correcto, y las lecturas también lo habían sido por lo que el consumo facturado había sido el realmente producido en el suministro de manera controlada o incontrolada. Además, el consumo descendió a los valores habituales antes de que el contador fuera retirado. El consumo ya había descendido a los valores habituales del suministro antes de que el contador fuera retirado, y no con la instalación del nuevo contador, hecho que queda demostrado con el consumo medio diario que el equipo de medida registro desde el 8 de julio de 2022 hasta el momento en el que fue retirado el 5 de agosto de 2022. Esto corrobora, de nuevo, que el aumento de consumo se debió a causas ajenas al funcionamiento del contador ya que, de haber sido debido al funcionamiento del contador, se habría seguido produciendo un consumo superior al habitual hasta el momento de su sustitución, algo que, como demuestran las lecturas realizadas, no se produjo. En este sentido, informamos que el consumo facturado en el periodo comprendido entre el 8 de julio y el 8 de septiembre de 2022 fue de 21 m³ y se calculó por diferencia por sustitución, es decir, teniendo en cuenta tanto el consumo registrado por el contador retirado desde el 8 de



Comunidad de Madrid

julio hasta el momento de su sustitución, que fue de 12 m³ (lecturas de 876 m³ a 864 m³) más el registrado por el nuevo equipo de medida desde su instalación, con una lectura de 0 m³, hasta el 8 de septiembre de 2022, día en el que su lectura era de 9 m³. Además, este aumento de consumo fue registrado también por el contador principal de la finca, es decir, dos contadores distintos han registrado un aumento de consumo similar en el mismo periodo de tiempo, lo cual corrobora el hecho de que dicho aumento nada tuvo que ver con el funcionamiento del contador si no con el uso, consciente o no consciente que se ha hecho del suministro. Por último, informamos que el 24 de marzo de 2023, en presencia del titular, se ha realizado una nueva inspección que ha confirmado que en este suministro no existe cruce de contadores, es decir, los consumos registrados por los contadores que ha tenido y tiene el contrato son los que realmente corresponde a la vivienda de [REDACTED] y no a otra. El comportamiento metrológico del contador instalado en el suministro en el periodo reclamado se comprobó en el [REDACTED] de [REDACTED], acreditado por ENAC, comprobación que determinó que el contador presentaba un funcionamiento totalmente correcto, de acuerdo con lo establecido por la legislación vigente. Se le ofreció al cliente la posibilidad de realizar una nueva comprobación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED], pero el cliente no ha manifestado en ninguna de sus reclamaciones su interés en llevarla a cabo. Asimismo, con el mismo contador instalado, y antes de su sustitución, el consumo volvió a sus valores habituales. Esto demuestra que el consumo realmente se realizó. 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 verificación realizada, 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 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. Para este tipo de incidencias, [REDACTED] dispone de una norma interna, de carácter graciable que, si se cumplen con los requisitos establecidos en la misma, se puede revisar el periodo de facturación afectado por la avería, lo que puede suponer una rebaja importante en el importe facturado. Para que se pueda aplicar esta norma interna, se tiene que acreditar la existencia de una fuga y su correspondiente reparación. Por otro lado, el contador principal de la finca ha registrado un aumento de consumo similar en el mismo periodo de tiempo, por lo que, dos contadores que funcionan correctamente han detectado, en el mismo espacio temporal, el aumento de consumo reclamado por el Cliente. Por último, se ha comprobado que no existe cruce de contadores de la vivienda del titular con la de ningún otro suministro, de la finca en la que se encuentra la vivienda abastecida. Por todo lo expuesto, procede rechazar el arbitraje propuesto y mantener las facturas emitidas por [REDACTED]. 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



Comunidad de Madrid

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. 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. 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, 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, [REDACTED] ha atendido en tiempo y forma las reclamaciones efectuadas por el Cliente. Que, [REDACTED] ha verificado el contador en el [REDACTED], dando como resultado un funcionamiento correcto. Que, el contador que fue sustituido para su revisión - el cual se verificó que funcionaba correctamente- volvió a detectar valores normales de consumo, lo que es un indicio de que, el exceso de consumo no fue debido a un error en el contador. Que, el contador general de la finca, que controla el consumo de todas las viviendas, detectó, en el mismo momento temporal, el mismo exceso de consumo que le contador que controla el consumo del Cliente, lo que es un claro indicio de que el agua registrada realmente pasó por el 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 en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid reguladas en 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. Por lo tanto, en el caso de que se dictamine rectificar una factura de consumo, se deberá indicar en metros cúbicos.

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 y 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 por cuanto, la empresa reclamada realizó la comprobación del funcionamiento del contador en el laboratorio de contadores de [REDACTED], verificándose 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, que establece los requisitos específicos que deben cumplir estos equipos de medida y, habiendo la reclamada ofreció la posibilidad de llevar a cabo una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED], que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos, el reclamante no aporta informe contradictorio alguno.



Comunidad de Madrid

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.

Asimismo y 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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 18 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]