



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10855.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de mayo 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 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 lectura de consumo de agua realizada en el período desde que di de alta el suministro de agua 29/07/2022 hasta la primera factura del [REDACTED] el 16 de agosto de 2022. Es imposible haber consumido esa cantidad de agua 138.000 litros en poco más de 15 días. De hecho como aparece en la comunicación adjunta, el 21 de septiembre es decir, más de un mes después de la última lectura el consumo es de 4.000 litros, lo que es mucho más factible y normal. Se me ocurren varios motivos para ese consumo: 1- Un error en la lectura inicial al dar el alta del suministro; 2- Una avería que haya hecho que se haya perdido toda esa agua, pero que no tendría sentido que se hubiera arreglado espontáneamente de repente y 3- un error del contador. Ninguna de ambas sería imputables a mí y no estoy dispuesto a pagar esa factura hasta que no se aclare el motivo y se ajuste el consumo a la realidad. He solicitado por correo la comprobación del contador en vuestros laboratorios para ver si presentase alguna anomalía. Solicita que se aclare por qué se me pasa una importe de factura tan elevado y se me cobre la cantidad normal por el servicio 30 40 euros cada dos meses de una vivienda pequeña en la que vivo solo y ni tengo riego ni piscina ni hay ningún escape de agua aparente revisado por el responsable de mantenimiento del edificio 460,46 euros.

La parte reclamante añade que adicionalmente he conseguido encontrar el consumo equivalente diario que me pasó el [REDACTED] en esos quince días de agosto, periodo de facturación que estoy reclamando: Mantengo que es incomprensible que me carguen el consumo diario correspondiente a 170 puestas de lavavajillas, 53 bañeras o 170 duchas y de repente, después del cierre de ese primer periodo de facturación, todo vuelva a niveles normales. Espero que esta prueba siga entrando en plazo. El viernes 29 de Julio. Me habían dado de alta el suministro dos días antes, el 27 de julio de 2022 (PDF "Alta"). [REDACTED] me hace llegar una factura hasta el primer ciclo de facturación (16 de agosto de 2022, "Primera facturación") de 460,46€ que es el importe impagado y que reclamo como erróneo, correspondiente al consumo de 138.000 litros de agua. Me pongo en contacto con ellos varias veces en varias reclamaciones (mail adjunto) porque me envían una correspondencia de los litros consumidos equivalentes a 170 duchas diarias o 170 puestas de lavavajillas, lo cual es incoherente para una persona que vive sola. Nunca he pagado

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

más de 35-40€ en las facturas bimensuales que me han ido llegando por el consumo de agua durante todo este tiempo. Durante los primeros 15 días de agosto que me reclama el proveedor de suministros, estaba yo sólo en casa, pues mi hijo estaba conmigo la segunda quincena de agosto. Añado esta información pues el [REDACTED] asegura que la medición es correcta (dicen que existen fotos de la toma de la lectura en el alta e incluso se llegó a sustituir el contador y comprobar ellos en su laboratorio que no arrojaba mediciones incorrectas) y que podía deberse el aumento desproporcionado de consumo a una avería o a un cambio de hábitos de consumo por mi parte o porque viviese más gente en casa, cosa que no es cierta. En caso de tratarse de una avería, ¿No se hubiesen notado 138.000 litros de agua en el edificio o el vecino de abajo? ¿Se arregló curiosamente sola la avería el 16 de agosto y en el siguiente período de facturación bimensual el consumo es ya el habitual? (adjunto siguientes tres facturas con consumos nunca superiores a 10.000 litros en dos meses y menos de 30€)... Si llevo consumiendo unos 10.000 litros cada dos meses (5.000 litros aproximadamente cada mes) durante los últimos 7 años, ¿Cómo es posible haber consumido 138.000 litros en 15 días? Me quieren cobrar el consumo de 27 meses, de casi dos años y medio, en 15 días. Estoy a punto de recibir la lectura y facturación desde Febrero hasta Abril, que estoy seguro estará en el mismo rango que los otros seis meses que he pagado. La adjuntaré a este mail en cuanto la reciba. Desconozco cuál es el motivo de esa factura pero es un importe abusivo que quizá se deba a una mala lectura inicial del contador al dar de alta los suministros, por mucho que ellos digan que tienen fotos de esa lectura inicial. Si hubiese existido una avería que se hubiese solucionado sola justo con el cambio de período de facturación, tampoco creo que me corresponda a mí hacerme cargo de ese importe. Reclamo por tanto a este tribunal la corrección de la factura, dejar de recibir amenazas de corte de suministro desde el [REDACTED] (adjunto imagen también del SMS recibido) y pagar un consumo real equivalente a los 15 días de agosto, que sería de en torno a 10€ para ser justos.

La parte reclamada alega que la facturación fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en esas fechas, que era un contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED]. Este tipo de contador es un equipo electrónico, en los que la lectura se realiza 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, en el que existe un contador principal que registra el consumo total de la finca. El 28 de julio de 2022 el cliente se pone en contacto con el servicio de atención telefónica para realizar la contratación de este suministro. Por este motivo, el día 29 de julio de 2022, se acude a la finca con objeto de dejar con servicio la acometida que suministra a la finca. La lectura que presentaba el contador, tal y como se puede comprobar en la fotografía que aportó el personal que acudió era de 292 m³. Posteriormente, el 16 de agosto 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 29 de julio al 16 de agosto de 2022. La lectura en ese momento era de 430 m³ la cual determinaba un consumo a facturar de 138 m³ por diferencia de lecturas. Puesto que el consumo era muy elevado y a pesar de que como hemos indicado, la lectura se realiza de forma automática, el 24 de agosto de 2022 se intenta, en varias ocasiones, contactar telefónicamente con el cliente en el teléfono de contactos que figura en nuestra base de datos, siendo infructuosos todos los intentos. Con fecha 29 de agosto de 2022 se emite la correspondiente factura, con la que se adjuntó una carta informando del aumento de consumo observado y en ella se le indicó los posibles motivos que hubieran podido provocarlo con el fin de ayudar a que pudiera identificar la causa. El 30 de agosto de 2022, a través del servicio de atención telefónica, D. [REDACTED] interpuso una reclamación por aumento de consumo del periodo del 29 de julio al 16 de agosto de 2022. Para atender esta reclamación, con fecha 21 de septiembre 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 funcionaba de forma totalmente correcta y conforme a la legislación vigente. La lectura en el momento de la inspección era de 434 m³. En esta misma visita se comprobó que el contador que se había utilizado para facturar era el que realmente suministraba agua a la vivienda objeto de suministro. Con fecha 22 de septiembre de 2022 se rechazó la reclamación informando al cliente del



Comunidad de Madrid

resultado de la comprobación realizada. Asimismo, se informó de que, desde la última lectura bimestral, 430 m³ a fecha 16/08/2022, hasta la lectura que se tomó en la mencionada inspección, 434 m³ a fecha 21/09/2022, el consumo había descendido considerablemente con respecto al del período reclamado, ya que dichas lecturas determinaban un consumo medio diario de 0,111 m³, mientras que el periodo reclamado fue de 7,666 m³ lo que es un claro indicio de que el aumento de consumo facturado fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. El 4 de octubre de 2022, a través de un correo electrónico, D. [REDACTED] presentó una nueva reclamación sobre el consumo facturado en el periodo del 29 de julio al 16 de agosto de 2022. En respuesta a esta reclamación, el 6 de octubre 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 436 m³. En esta comprobación, realizada el 21 de octubre de 2022, 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. Es decir, su funcionamiento era totalmente correcto, lo cual confirmaba el resultado de la comprobación realizada en la propia finca. A la vista de este resultado, el 22 de febrero de 2023 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. Además, se le informó que las lecturas que presentaba el contador, tanto en el momento de la baja del anterior titular, como en el momento de la puesta en servicio cuando él contrató, era la misma, esto es 292 m³; como se puede acreditar en las fotografías aportadas por los operarios que realizaron este trabajo, por lo tanto, no existe error de lectura tal y como manifiesta en su escrito de reclamación. 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 originen como consecuencia de esta nueva verificación del equipo de medida en otro laboratorio correrían a su cargo. 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 23 de febrero de 2023, y a través de la oficina virtual, el cliente presentó una nueva reclamación sobre la facturación del periodo del 29 de julio al 16 de agosto del 2022, insistiendo en su disconformidad con el consumo facturado. El 1 de marzo de 2023 se rechazó la reclamación del cliente, insistiendo en todos los argumentos que nos ratifican que el consumo realmente se ha realizado y, por lo tanto, que la facturación es totalmente correcta. Esos argumentos son las dos comprobaciones del funcionamiento del contador realizadas y que han determinado un funcionamiento totalmente correcto, así como que las lecturas utilizadas para facturar son totalmente correctas, como se puede comprobar con las fotografías realizadas. Al retirar el contador, se comprobó que había descendido el consumo medio diario a sus valores habituales. A esto hay que añadir igualmente, que el contador principal de la finca ha registrado un aumento de consumo de la misma magnitud que el registrado por el contador del cliente, es decir dos contadores distintos ha registrado un aumento de consumo similar en el mismo periodo de tiempo. Por último, el 1 de marzo de 2023, a través del servicio de atención telefónica, D. [REDACTED] presentó una nueva reclamación indicando que existía un error de lecturas. El 31 de marzo de 2023, se rechazó nuevamente la reclamación reiterando todos los argumentos que justifican la facturación emitida y que ya se han expuesto en las presentes alegaciones. 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 ninguna comunicación en la que deseara llevarla a cabo. Asimismo, con el mismo contador instalado, y antes de su sustitución, el consumo descendió volviendo a sus valores habituales. Esto demuestra que el consumo realmente se realizó y nos hace concluir que el aumento de consumo



Comunidad de Madrid

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 período 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 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 un procedimiento interno de revisión de facturas que minimiza el impacto económico en los casos en los que se producen averías en las instalaciones interiores de los clientes. Además, el contador general de la finca registró el consumo realizado por este contador, es decir, dos contadores distintos han registrado un aumento de consumo similar en el mismo periodo del tiempo, lo cual es otro indicativo claro de que el consumo realmente se ha realizado. Por todo lo expuesto, procede rechazar el arbitraje propuesto y mantener las facturas emitidas por [REDACTED].

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 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 por cuanto desde que el reclamante pone la reclamación hasta que se sustituye el contador por la compañía la lectura el consumo descendió volviendo a sus valores habituales, lo que indica que el contador funciona correctamente, que el consumo realmente se realizó y que el importe facturado no es imputable al funcionamiento del contador. Asimismo la empresa reclamada informó sobre 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, no habiendo el reclamante acreditado la comprobación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [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.



Comunidad de Madrid

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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, 11 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]