



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10988.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

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, tras detectar y certificar por parte de la empresa el mal funcionamiento del registro de agua en mi domicilio, al ir a reclamar las facturas afectadas cuyo inicio de mal registro es de Diciembre de 2019 se me niega la rectificación de las facturas anteriores a 6 meses. Además, las facturas de los 6 meses anteriores se me rectifican teniendo en cuenta el consumo medio de los últimos dos años donde el registro ya estaba mal. Siendo el registro del agua un elemento externo a mi vivienda y ajeno a mi responsabilidad considero injustas las medidas tomadas para compensar el sobrepago en las facturas afectadas. Solicita la rectificación de las facturas desde el inicio del mal funcionamiento del registro de una forma justa (adjunto facturas desde 2007 donde se aprecia el aumento a partir de Diciembre de 2019). Para ello propongo: O bien se me descuenta de las facturas afectadas el porcentaje de más que realizaba el registro estropeado ya cambiado (que suponía un 33% de mas según mis pruebas) o se tome un año de consumo como referencia a partir de que se haya cambiado el registro para rectificar las facturas afectadas desde Diciembre de 2019.

La parte reclamada alega que la adhesión de [REDACTED] al Sistema Arbitral de Consumo es limitada, tal y como consta en la Resolución de 28 de febrero de 2019 de la Junta Arbitral Nacional de Consumo. Que esta adhesión limitada excluye, entre otras cosas, las reclamaciones que versen sobre facturas emitidas con una antigüedad superior a 12 meses desde la fecha de solicitud de arbitraje. Que al estarse reclamando facturas desde el año 2019 y

Comunidad de Madrid

ser la solicitud de arbitraje de fecha 29 de septiembre de 2022, se están reclamando facturas con una antigüedad superior a 12 meses, por lo que, al estar en uno de los supuestos de exclusión, procede rechazar el arbitraje propuesto. Que no obstante lo anterior, debemos indicar: a. Que [REDACTED], mediante carta de fecha 20 de septiembre de 2022 -la cual es acompañada por el reclamante en su escrito de solicitud de arbitraje-, procedió a rectificar la facturación del periodo comprendido entre el 08/02/2022 al 08/06/2022, lo que supuso pasar de un consumo inicial de 128 m3 por importe de 238,60 € a un consumo de 116 m3 por importe de 205,48€, es decir, una reducción de 33,12 €. Como se indica en la carta, el motivo de la rectificación fue debido a la detección de un error en el funcionamiento del contador. Detectado el error, se procedió a actuar de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 71 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el Servicio y Distribución de las Aguas del [REDACTED]. Que los contadores instalados por [REDACTED] corresponden a un modelo aprobado y cumplen con la normativa metrológica. A este respecto, los artículos 46 y 48 del Decreto 2922/1975 indican que, los contadores deben pertenecer a un sistema aprobado y que serán verificados previamente a su instalación, lo que acredita su correcto funcionamiento desde el mismo inicio de su instalación. *“en lo que al periodo comprendido desde 08/06/2022 hasta 21/09/2022 le comunicamos que no procedimos con su rectificación, ya que, si tuviéramos en cuenta el consumo medio diario registrado en el mismo periodo estacional de los dos años precedentes, sería perjudicial para usted al resultar un consumo superior al facturado. En consecuencia de la anterior, consideramos que la facturación emitida es correcta y, por tanto, no procede su rectificación.”*

La parte reclamante manifiesta que solicito la rectificación de las facturas adjuntas de octubre de 2021 a agosto de 2022, ya que el periodo máximo para reclamar es de un año desde la solicitud de arbitraje (octubre 2022). No obstante, y como se ve en la imagen “cambioTendencia.png”, el problema con el contador se inició en la factura de diciembre de 2019. Este contador fue cambiado en septiembre de 2022 ya que no hacia un registro correcto del consumo de agua. De acuerdo con las pruebas realizadas el contador medía el doble de lo realmente consumido. El mal funcionamiento del registro fue corroborado por un técnico del canal el cuál se sorprendió por cuan mal registraba el consumo el contador. En palabras textuales: “de los miles de contadores que he revisado este es el peor que he visto”. Por ello se procedió a su sustitución. Este mal funcionamiento se puede observar si se comparan las facturas de diciembre de 2021 con diciembre de 2022 o febrero de 2023 con febrero de 2022. Como el contador estaba mal desde diciembre de 2019, rectificar las facturas solicitadas con el consumo de los dos años anteriores, no hace sino reproducir el problema. De hecho, solo se han rectificado mediante este mecanismo las facturas de febrero a junio ya que el resto del periodo salía un consumo mayor. Por la presente solicito que la re facturación se haga en base a los consumos obtenidos una vez el registro se ha cambiado, como se puede ver en las facturas adjuntas el consumo es de menos de la mitad (ver comparación de facturas de diciembre de 2021 con diciembre de 2022 o febrero de 2023 con febrero de 2022). Como el precio del m3 no es lineal, sino que va por tramos, no es sencillo hacer el cálculo del importe de la rectificación, pero sí de los m3 consumidos. Por lo tanto, solicito la rectificación de las facturas de la siguiente manera: Octubre 2021 – 23 m3 (en lugar de 47), Diciembre 2021 – 35 m3 (en lugar de 70), Febrero 2022 – 36 m3 (en lugar de 73), Abril 2022 – 32 m3 (en lugar de 65), Junio 2022 – 31 m3 (en lugar de 63), Agosto 2022 – 22 m3 (en lugar de 44)

La parte reclamada manifiesta que mediante escrito presentado en fecha 26 de octubre de 2020, se rechazó el arbitraje propuesto por D. [REDACTED], pues el mismo afectaba a facturas emitidas con una antigüedad superior a 12 meses. No obstante, debido a que se va a celebrar la audiencia del arbitraje el próximo día 18 de abril de 2023, teniendo en cuenta que no pueden ser objeto de arbitraje las facturas emitidas con una antigüedad superior a 12 meses y los hechos que a continuación se detallan, el periodo objeto de debate debe quedar comprendido entre el 9 de agosto de 2021 y el 5 de agosto de 2022. La facturación reclamada corresponde al periodo de facturación comprendido entre el 9 de agosto de 2021 y el 5 de agosto de 2022 fue realizado teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en esas fechas. El



Comunidad de Madrid

25 de agosto de 2022, a través del servicio de atención telefónica, el titular del contrato interpuso una reclamación por aumento de consumo en la que indicó que había observado, desde diciembre de 2020, un consumo anómalo de agua, por lo que solicitaba la revisión de la facturación. En este sentido, informamos que ésta es la primera reclamación de facturas recibida, por lo que [REDACTED] no tenía conocimiento de la disconformidad del cliente con el consumo facturado hasta ese momento. Para atender esta reclamación, con fecha 13 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 registraba un consumo superior al realizado en el suministro, con un porcentaje de desviación del 108,11 %. La lectura en el momento de la inspección era de 1.811 m³. En consecuencia, con fecha 20 de septiembre de 2022 se rectificó la facturación emitida en el periodo comprendido entre el 8 de febrero y el 8 de junio de 2022, teniendo en cuenta el consumo medio diario realizado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, lo que supuso que el consumo de 128 m³ facturado inicialmente y calculado por la diferencia de las lecturas realizadas, pasase a ser de 116 m³ y, el importe de las facturas emitidas en ese periodo que había sido de 238,60 €, pasase a 205,48 € tras la rectificación. Asimismo, se informó en la resolución de la revisión que el periodo revisado, tal y como establece el artículo 71 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del [REDACTED], una vez verificado el mal funcionamiento del contador instalado en un suministro, el periodo máximo de consumo a rectificar, anterior a la realización de dicha verificación, no excederá en ningún caso de seis meses. En este caso, la factura del periodo comprendido desde 8 de junio y el 5 de agosto de 2022 no se rectificó porque, de tener en cuenta el consumo medio diario registrado en el mismo periodo estacional de los dos años precedentes, resultaba un consumo superior al facturado y, por tanto, perjudicial para el cliente. El 21 de septiembre de 2022 el titular, a través del servicio de atención telefónica, interpuso una nueva reclamación de la factura del 8 de junio al 5 de agosto de 2022, en la que mostraba su desacuerdo con el consumo facturado puesto que el contador no funcionaba correctamente. En contestación a esta reclamación, el 23 de septiembre de 2022 se le informó por escrito del motivo por el que la factura del periodo reclamado no había sido revisada, pero, no obstante, se le indicó que, a la vista del consumo registrado por el nuevo contador, podría solicitar la rectificación de la factura del periodo. Con fecha 21 de septiembre de 2022 el cliente presentó una nueva reclamación, a través de un correo electrónico, en la que muestra su disconformidad con la revisión realizada y solicitando la revisión de las facturas desde diciembre de 2019 teniendo en cuenta el consumo que se realizase en el futuro. En respuesta a esta reclamación, con fecha 30 de marzo de 2023, y una vez que se pudo conocer el consumo realizado en el suministro durante los últimos meses, concretamente desde el 28 de septiembre de 2022, fecha en la que fue instalado un nuevo contador, y hasta el 7 de febrero de 2023, se ha procedido a realizar una nueva revisión de la facturación emitida en el periodo del 8 de febrero hasta el 5 de agosto de 2022, teniendo en cuenta el consumo registrado por el nuevo contador. La lectura de éste en el momento de su instalación fue de 0 m³ y su lectura el 7 de febrero de 2023 ha sido de 71 m³, lo que supone un consumo medio diario de 0,538 m³, que aplicado al periodo revisado resulta un consumo de 96 m³ en lugar de los 160 m³ que habían sido facturados. El importe facturado ha pasado de 279,81 euros a 166,89 euros tras la rectificación. Asimismo, en esta resolución de la revisión de facturas realizada se ha informa de nuevo al cliente que tal como establece el artículo 71º del Reglamento ya indicado, una vez verificado el mal funcionamiento del contador instalado en un suministro, el periodo máximo de consumo a rectificar, anterior a la realización de dicha verificación, no excederá en ningún caso de seis meses. Tras realizar la comprobación del funcionamiento metrológico del aparato de medida en la propia finca, y verificar que éste registraba un consumo superior al realmente realizado, se determinó el 20 de septiembre de 2022 rectificar la facturación por el método de evaluación, es decir, teniendo en cuenta el consumo medio diario del mismo periodo estacional de los dos años anteriores. Posteriormente, el 30 de marzo de 2023, una vez que hemos tenido conocimiento del consumo registrado por el nuevo contador durante un periodo suficientemente representativo, se ha realizado una nueva rectificación de la facturación teniendo en cuenta el consumo medio diario registrado por el nuevo

Comunidad de Madrid

contador desde su fecha de instalación, el 28 de septiembre de 2022, y hasta el 2 de febrero de 2023. En cuanto al periodo a rectificar, cuando se comprueba que un contador registra el consumo con una desviación positiva, tal y como establece el artículo 71 del Decreto 2922/1975, éste será de un máximo de seis meses. *“Si como resultado de una inspección se comprueba el mal funcionamiento con error positivo del aparato de medida, el [REDACTED] procederá a reintegrar la cantidad cobrada en exceso, que se calculará a partir de la cantidad satisfecha menos la que se hubiera debido abonar, teniendo en cuenta los consumos realmente efectuados durante los meses a los que deba, retrotraerse la liquidación y aplicando a los mismos las tarifas que les corresponda. El cálculo del consumo real habido en el período a rectificar se realizará por los métodos correspondientes. En ningún caso este período será superior a seis meses.”* Cabe destacar que la primera reclamación que el cliente realiza a [REDACTED] mostrando su disconformidad con el consumo facturado es de fecha 25 de agosto de 2022 y, por tanto, las facturas a rectificar han sido las correspondientes al periodo comprendido entre el 8 de febrero y el 5 de agosto de 2022, es decir, el periodo facturado de los 6 meses previos a la reclamación. Por todo lo expuesto, no procede realizar ninguna rectificación adicional y, cualquier factura con una antigüedad superior a 12 meses desde la fecha de presentación de solicitud de arbitraje, esto es, 29 de septiembre de 2022, debe quedar excluida del procedimiento arbitral por ser uno de los supuestos de exclusión previstos en la Resolución de 28 de febrero de 2019 de la Junta Arbitral Nacional de Consumo. [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. 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. 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 rectificado las facturas (i) de conformidad con lo establecido en el art. 71 del Decreto 2922/1975 y (ii) de acuerdo con los nuevos consumos detectados por el contador instalado. Que, la primera reclamación que consta en [REDACTED] es de fecha 25 de agosto de 2022. Que, las facturas con una antigüedad superior a 12 meses a contar desde la fecha de interposición del arbitraje, están excluidas del procedimiento arbitral, tal y como consta en la Resolución de 28 de febrero de 2019 de la Junta Arbitral Nacional de Consumo. 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 la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.



Comunidad de Madrid

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto:

Respecto de la facturación anterior a agosto de 2021, al estar excluida de la adhesión limitada de [REDACTED] al Sistema Arbitral de Consumo las reclamaciones que versen sobre facturas emitidas con una antigüedad superior a 12 meses desde la fecha de solicitud de arbitraje, (de fecha 29 de septiembre de 2022), **NO ENTRAR A CONOCER**, queda expedita la vía judicial.

En cuanto al periodo a rectificar de agosto de 2021 y agosto de 2022, **DESESTIMAR**, toda vez que solo procede la rectificación de 6 meses, de conformidad con lo establecido en el Decreto 2922/1975, esto es, cuando se comprueba que un contador registra el consumo con una desviación positiva, tal y como establece el artículo 71 del Decreto 2922/1975, éste será de un máximo de seis meses, siendo la primera reclamación que el cliente realiza a [REDACTED] mostrando su disconformidad con el consumo facturado es de fecha 25 de agosto de 2022.

ESTIMAR la rectificación de las facturas correspondientes al periodo comprendido entre el 8 de febrero y el 5 de agosto de 2022, es decir, el periodo facturado de los 6 meses previos a la reclamación, debiendo la empresa reclamada **reintegrar la cantidad de 112,92 euros**, según importe resultante de la rectificación de fecha 29/09/2022, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado

Por todo lo expuesto, no procede realizar ninguna rectificación adicional
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.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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]