



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11451.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 06 de julio 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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 de la facturación entre 30 abril 2020 y 31 de agosto de 2022. Según manifiesta la reclamante, en las facturas, de las que adjunto los resúmenes que obran en poder del [REDACTED], se reflejan unos consumos que no soy consciente de haber realizado, y que no parecen posibles por las siguientes circunstancias: La media del consumo de agua durante los más de 20 años de contrato ha estado entorno 20m3, a partir de julio de 2020, este consumo se ha ido incrementando hasta los 30-35m3, sin razón alguna que lo justifique. Comentar también, que desde hace tiempo, no se usa la bañera, solo la ducha, la grifería es mono mando, antes no lo era y el mecanismo de la cisterna es nuevo, redundando todo esto en un menor consumo de agua. Añadir también que, el consumo medio de una vivienda entorno a 70m2 y un cuarto de baño, con tres personas, se sitúa en lo que se nos venía facturando años atrás, en torno a los citados 20m3. decir que lo que se nos factura últimamente, equivale a una vivienda unifamiliar, con 2 plantas, varios cuartos de baño y jardín, con cerca del triple de m2 y 4 personas. En una reclamación [REDACTED], éstos cambiaron el contador pero el problema persiste. Por medio de los técnicos del seguro de la casa, se procedió a comprobar posibles fugas tanto dentro de la vivienda, como en las tuberías que parten del contador, no encontrándose fuga alguna, hablando de unos 10.000 litros de diferencia en el consumo, que por algún lugar deberían de dejar constancia, adjunto informe de los técnicos de [REDACTED]. Aun con el cambio del contador, el exceso de consumo persistía y volví a reclamar, estimando el [REDACTED] la reclamación y en una serie de cálculos y prorrateos, desde mayo a octubre de 2021, se volvió a los consumos habituales entorno a unos 20 m3., a partir de entonces se volvieron a incrementar los consumos hasta exceder los 30 m3, como se aprecia en los resúmenes de facturación del [REDACTED] que aportó. Solicito se adopten las medidas oportunas para que se proceda a las verificaciones necesarias, tanto de las notas de facturación, como de los instrumentos de medida y demás comprobaciones técnicas. Espero que, de este modo, se compruebe, lo que considero indebidamente facturado y en consecuencia les requiero para que la cantidad correspondiente al consumo medio habitual entorno a unos 20 m3 y que corresponde a esta tipología de vivienda, me sea compensada en los próximos recibos, ajustándose en lo sucesivo al consumo al real.

Comunidad de Madrid

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. La solicitud de arbitraje es de fecha 7 de octubre de 2022, tal y como consta en el escrito de solicitud. Que se están reclamando facturas desde julio de 2020 hasta la actualidad, es decir, facturas con una antigüedad superior a 12 meses desde la fecha de solicitud del arbitraje. Al ser una adhesión limitada, deben excluirse del arbitraje todas aquellas facturas que sean anteriores al 7 de octubre de 2021. Por todo ello, se acepta parcialmente el arbitraje propuesto, limitándose, exclusivamente, a las facturas emitidas a partir del 7 de octubre de 2021.

La parte reclamante manifiesta que como indico en la solicitud de arbitraje, ruego se adopten las medidas oportunas para que se proceda a las verificaciones necesarias, tanto de las notas de facturación, como de los instrumentos de medida y demás comprobaciones técnicas. Espero que, de este modo, se compruebe, lo que considero indebidamente facturado y en consecuencia les requiero para que la cantidad correspondiente al consumo medio habitual, entorno a unos 20 m³ y que corresponde a esta tipología de vivienda, me sea compensada en los próximos recibos, ajustándose en lo sucesivo al consumo al real. Solicita la devolución de 316,24€, en base a lo siguiente: Se nos ha estado facturando desde julio del 2020 hasta octubre del 2022, en torno a un 50% en exceso, sin justificación alguna, estimo la devolución arriba expuesta, en base al siguiente calculo: 20m³ 33,29€ Estimación consumo medio anterior de 1996 a 2020; 30m³ 49,93€ Estimación consumo medio en exceso de 10m³. Diferencia 16,64€ x 19 facturas = 316,24€.

La parte reclamada manifiesta que la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 30 de abril de 2020 y el 31 de agosto de 2022 fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador que tenía instalado en cada momento y que fue un contador marca [REDACTED], con número de serie [REDACTED], hasta el 27 de agosto de 2021, y a partir de esa fecha es un contador de la misma marca, con número de serie [REDACTED]. Ambos contadores son equipos electrónicos, 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, en el que existe un contador principal que registra el consumo total de la finca. Las lecturas realizadas en el periodo comprendido entre el 30 de abril de 2020 y el 31 de agosto de 2022 fueron tomadas de manera automática, a excepción de la realizada el 31 de agosto de 2021, que fue hecha de forma manual por el lector de [REDACTED]. El 2 de agosto de 2021, a través del servicio de atención telefónica, D. [REDACTED] interpuso la primera reclamación de la facturación por consumo de agua, en la que mostró su disconformidad con el consumo facturado en el periodo del 7 de mayo al 5 de julio de 2021 por considerarlo elevado y no justificado. Así mismo, solicitó la revisión del funcionamiento del contador. Para atender esta primera reclamación, con fecha 24 de agosto de 2021 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 el consumo con una desviación de +6,52%, desviación que es superior a la máxima permitida por la legislación vigente, que es del 2,00 %. Así mismo, en esta misma intervención se confirmó, que el contador indicado anteriormente y comprobado era el que abastecía a la vivienda del titular, descartando así la posibilidad de que existiera un cruce de contador con otro suministro. La lectura en el momento de la inspección era de 1.106 m³. En esa misma fecha -24 de agosto de 2021- como consecuencia de la desviación detectada, se procedió a rectificar la factura del periodo reclamado, esto es, del 7 de mayo al 5 de julio de 2021, teniendo en cuenta el consumo medio diario realizado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, resultando un volumen de agua a facturar de 23 m³ en vez de los 34 m³ que habían sido registrados por el contador en ese periodo. El importe facturado en



Comunidad de Madrid

el periodo pasó de 56,12 euros a 39,63 euros. El 27 de agosto de 2021, se procedió a sustituir el contador por uno nuevo, marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED]. La lectura del contador retirado en el momento de su sustitución era de 1.107 m³. En cuanto a este cambio hay que informar que todos los contadores instalados por [REDACTED] superan las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico, lo cual garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación. La lectura en el momento de la instalación era de 0 m³. El 17 de septiembre de 2021, a través de un correo electrónico, la titular del contrato interpuso una reclamación de la factura de consumo correspondiente al periodo comprendido entre el 5 de julio y el 31 de agosto de 2021, en la que mostró su disconformidad con el consumo facturado. En este punto hay que indicar que el consumo facturado desde el 5 de julio al 31 de agosto fue de 29 m³ y se calculó teniendo en cuenta el consumo registrado por el nuevo equipo de medida que, como hemos indicado, fue instalado el 27 de agosto de 2021 con una lectura de 0 m³, y posteriormente, el 31 de agosto de 2021, su lectura era de 2 m³, lo que supuso un consumo medio diario de 0,500 m³ que aplicado al periodo indicado resulta un volumen de agua a facturar de 29 m³. A pesar de tratarse de un contador de muy reciente instalación, con la finalidad de atender a la reclamación del cliente, con fecha 29 de septiembre de 2021 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del nuevo contador en la propia finca, procedimiento acreditado por ENAC con expediente nº [REDACTED]. El resultado de esta comprobación fue que el contador registraba el consumo con una desviación del - 0,08%, desviación que es inferior al 2% permitido en la legislación vigente (Anexo VIII del Real Decreto 244/2016), es decir, se confirmó que su funcionamiento era totalmente correcto. La lectura en el momento de la inspección era de 20 m³. En consecuencia, con fecha 30 de septiembre de 2021 se rechazó la reclamación informando al cliente del resultado de la comprobación realizada y de que el consumo facturado en el periodo había sido calculado teniendo en cuenta el consumo registrado por el nuevo contador cuyo comportamiento metrológico había sido comprobado y era totalmente correcto. Así mismo, se informó que el contador principal que controla el consumo total de la finca había registrado un consumo de la misma magnitud que el registrado en el suministro, es decir, dos equipos de medida diferentes registraron un consumo similar en el mismo momento del tiempo, lo que confirma que el consumo facturado en su suministro realmente se realizó. Además, hay que indicar que el consumo registrado por este mismo contador desde el 31 de agosto -cuya lectura era de 2 m³- hasta el 29 de septiembre -fecha en la que fue comprobado- en la que tenía una lectura de 20 m³, fue superior al consumo medio diario facturado en el periodo reclamado, ya que estas lecturas determinan un consumo medio diario de 0,621 m³, frente al 0,500 m³ facturado en el periodo reclamado. El 11 de octubre de 2021, a través de un correo electrónico, la titular presentó una nueva reclamación en la que mostró su disconformidad con el consumo facturado y aseguró no tener fuga en su instalación interior, aportando un parte de trabajo de su compañía aseguradora. En respuesta a esta reclamación, el 15 de octubre de 2021 se le informó de nuevo al cliente del resultado obtenido en la comprobación del comportamiento metrológico del nuevo contador realizada el 29 de septiembre de 2021 en la propia instalación, que confirmó que éste funcionaba de manera totalmente correcta conforme a la legislación vigente. No obstante, y continuando con el mismo criterio de la rectificación realizada el 24 de agosto de 2021, se procedió a revisar el consumo facturado en el periodo del 5 de julio al 31 de agosto de 2021 teniendo en cuenta, por una parte, para los días del periodo en los que estuvo instalado el anterior contador que no funcionaba correctamente, es decir, para los 53 días comprendidos entre el 5 de junio y el 27 de agosto de 2021, el consumo medio diario registrado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, que fue de 0,428 m³, lo que supone un volumen de 22 m³. Por otro lado, a este volumen se añadió el consumo registrado por el nuevo contador desde su instalación el 27 de agosto hasta el 31 de agosto de 2021, que fue de 2 m³, de manera que el consumo total facturado en el periodo pasó de 29 m³ a 24 m³, y de un importe inicialmente facturado de 48,27 euros a 40,17 euros tras la rectificación realizada. Finalmente, informamos que no se ha recibido ninguna reclamación de la facturación emitida después de la ya indicada de fecha 11 de octubre de 2021.

Comunidad de Madrid

En primer lugar, debemos indicar que todos los contadores instalados por [REDACTED] superan las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico, lo cual garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación. No obstante, con el paso del tiempo, el contador puede verse afectado por alguna circunstancia que altere su correcto funcionamiento y no registre el consumo de forma adecuada. Por este motivo, [REDACTED] realiza comprobaciones del funcionamiento del contador, para determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente, cuando se observan indicios para ello como, por ejemplo, cuando el cliente detecta que el consumo facturado es superior al habitual y, aparentemente, no encuentra razones que lo justifique. En este sentido señalamos, que la primera reclamación del cliente en la que mostró disconformidad con el consumo facturado, fue la reclamación realizada el 2 de agosto de 2021, para el periodo del 7 de mayo al 5 de julio de 2021. La facturación emitida en el periodo comprendido entre el 7 de mayo y el 31 de agosto de 2021, fue revisada teniendo en cuenta el consumo medio diario del mismo periodo estacional de los dos años anteriores, aplicado a los días que este contador estuvo instalado en el suministro durante el periodo señalado, todo ello debido a que, en la comprobación realizada del funcionamiento del contador en la propia finca, dio como resultado un consumo con una desviación del +6,52%. Por otra parte, y puesto que el contador fue sustituido el 27 de agosto de 2021, se añadió al consumo facturado, el registrado por el nuevo equipo de medida desde su instalación hasta el 31 de agosto de 2021. A pesar de que el nuevo contador había sido instalado recientemente, a petición del cliente, su comportamiento metrológico fue comprobado en la propia instalación el 29 de septiembre de 2021, siendo el resultado obtenido, el de un funcionamiento totalmente correcto. Asimismo, las lecturas realizadas fueron obtenidas de manera automática, por lo que no es posible que haya existido ningún error de lectura. Todo ello confirma que el consumo registrado por el nuevo equipo de medida realmente se realizó y nos hace concluir que el aumento de consumo facturado observado por el cliente no es imputable, en ningún caso, al funcionamiento del contador.

En segundo lugar, en el correo electrónico del cliente de fecha 11 de octubre de 2021, éste informó que con el nuevo contador *"hay un mínimo movimiento con los grifos cerrados"*. En este sentido, se debe tener en cuenta que el diseño de un contador solo permite que se registre consumo si se produce paso de agua a través de él. De hecho, en ocasiones se producen pequeñas pérdidas de agua, como, por ejemplo, en una cisterna, en un grifo que no cierra correctamente, o a través de la válvula de algunas calderas que no se encuentra completamente cerrada, etc. Este tipo de incidencias no suelen ser detectadas a simple vista y el agua perdida en 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. Destacar que desde el correo electrónico del cliente de fecha 11 de octubre de 2021 no se ha recibido ninguna reclamación de la facturación emitida, es decir, las facturas emitidas después de esta fecha no han sido reclamadas por el cliente a [REDACTED], por lo que debemos entender que se han satisfecho las pretensiones del cliente. En el caso de que el Cliente demuestre que existe una fuga en sus instalaciones, [REDACTED] podría aplicar la norma interna que tiene para este tipo de situaciones que, sin dejar de facturar los metros cúbicos consumidos, estos son facturados a los precios unitarios más económicos fijados para el grupo de usos en el que se encuentre encuadrado el suministro en cuestión. Por todo lo expuesto, procede rechazar el arbitraje propuesto y mantener las facturas emitidas por [REDACTED]. Como ya se indicó en el escrito presentado en fecha 16 de noviembre de 2022, 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. 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. La solicitud de arbitraje es de fecha 7 de octubre de 2022, tal y como consta en el escrito de solicitud del Cliente, y el Cliente está reclamando facturas desde julio de 2020, por lo que deberán excluirse del arbitraje todas aquellas facturas que sean anteriores al 7 de octubre de 2021. Se adjunta escrito de aceptación parcial del arbitraje como DOC.8.



Comunidad de Madrid

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 la propia finca donde se encuentra instalado, dando como resultado un funcionamiento positivo de un +6,52%, lo que ha supuesto, por parte de [REDACTED], que se rectifiquen las facturas, tal y como se expone en los puntos 6º y 14º del presente escrito y se puede comprobar en los documentos 2 y 6. 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 contrala el consumo del Cliente, lo que es un claro indicio de que el agua registrada realmente pasó por el contador. Que, deben quedar excluidas del arbitraje todas aquellas facturas emitidas con anterioridad al 7 de octubre de 2021.

Por todo lo expuesta solicito que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito junto con sus documentos adjuntos, y dando por cumplido. Excluya del arbitraje las facturas anteriores al 7 de octubre de 2021, por estar en uno de los supuestos de exclusión contemplados en la Resolución de 28 de febrero de 2019 de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, al ser facturas con una antigüedad superior a los 12 meses contados desde la fecha de la presentación del arbitraje. Se dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el Cliente.

La parte reclamante manifiesta que una vez recibido, en fecha de 30 de mayo de 2023, notificación de escrito de Alegaciones por parte del [REDACTED] en el apartado de alegaciones, el [REDACTED] señala: "En segundo lugar, en el correo electrónico del cliente de fecha 11 de octubre de 2021, éste informó que con el nuevo contador "hay un mínimo movimiento con los grifos cerrados". En este sentido, se debe tener en cuenta que el diseño de un contador solo permite que se registre consumo si se produce paso de agua a través de él." Decir que en la comprobación del primer contador que hicimos y que fue motivo de la reclamación "no hubo el menor movimiento con los grifos cerrados". Del nuevo contador no me consta haber realizado comprobación alguna. Comentar que el [REDACTED] sigue facturando, a día de hoy, cantidades por encima de los 30 m3, unos 10 m3 por encima de la media que se ha estado pagando durante los anteriores 20 años a la actual reclamación. Solicito la devolución estimada de 60 metros cúbicos, en base a lo siguiente: Se nos ha estado facturando desde julio del 2020 hasta la actualidad, en torno a un 50% en exceso, estimo la devolución arriba expuesta, según el siguiente cálculo: Estimación consumo medio anterior, periodo de 1996 a 2020, 20m3. Estimación consumo medio en exceso de 10m3 a partir de julio del 2020 y motivo de la reclamación, 30m3. El periodo de un año anterior a la reclamación, serian 6 las facturas, que corresponden a 60m3.

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, vista la trayectoria realizada sobre las verificaciones y comprobaciones objeto de reclamación, habiéndose apreciado error objetivo, la empresa reclamada ha rectificado las facturas incluidas en el presente arbitraje y verificado el contador, no habiendo el reclamante desvirtuado los hechos, no aportando indicios racionales de acreditación en contra de las alegaciones de la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

Comunidad de Madrid

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, 06 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]