



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12322.5/2022

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 facturación comprendida entre el 6 de junio y el 3 de octubre de 2022.

La parte reclamante alega que le ha subido la factura de agua al triple de lo que pagaba, ha tratado de abrir incidencia en el número de atención al cliente pero le ha sido imposible, cobra una minusvalía y tiene un bono social y aun así le han multiplicado por tres la factura, no ha modificado sus costumbres o hábitos por lo que no entiende tal subida. Solicita la devolución del exceso de lo cobrado.

La parte reclamada alega que el suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 6 de junio y el 3 de octubre 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 3 de octubre 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 3 de agosto al 3 de octubre de 2022. La lectura en ese momento era de 209 m3 y la realizada el 3 de agosto de 2022 del mismo contador había sido de 166 m3, lo que determinó un consumo a facturar de 43 m3 por diferencia de lecturas. Aunque el consumo era elevado para el histórico de consumos que presenta este suministro, dado que el lector aportó una fotografía del contador de la fecha de lectura en la que se podía observar claramente la lectura del mismo, se emitió la factura el 5 de octubre de 2022. El 11 de noviembre de 2022, a través del servicio de atención telefónica, el cliente interpuso una reclamación por aumento de consumo del periodo del 6 de junio al 3 de octubre de 2022, en la que indicaba que no tenía fuga en su red interior. Para atender esta reclamación, con fecha 23 de noviembre de 2022 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca mediante 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 221 m3. Con fecha 25 de

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

noviembre de 2022 se rechazó la reclamación informando al cliente del resultado de la comprobación realizada. Asimismo, se informó de que, desde la lectura de 209 m³ a fecha 3 de octubre de 2022, hasta la lectura que el contador tenía en el momento de la inspección del 25 de noviembre de 2022, que fue de 221 m³, con el mismo equipo de medida instalado, el consumo había descendido considerablemente con respecto al período reclamado, ya que dichas lecturas determinan un consumo medio diario de 0,235 m³, mientras que en el último período que reclamado, fue de 0,704 m³ lo que es un claro indicio de que el aumento de consumo registrado anteriormente fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. El 25 de enero de 2023 el cliente, a través del servicio de atención telefónica, interpuso una nueva reclamación de la facturación del período del 6 de junio al 3 de octubre de 2022, en la que mostraba su desacuerdo con la resolución anterior y se ratificaba en que no tenía fuga en su red interior. En respuesta a esta reclamación, el 27 de enero de 2023 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 n° [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 223 m³. En esta comprobación, realizada el 23 de febrero de 2023, 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, confirmaba el resultado de la comprobación realizada en la propia finca. A la vista de este resultado, el 2 de marzo 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. Asimismo, se le ofreció la posibilidad de realizar 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. A diferencia de nuestra comprobación, 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 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 facturado no es imputable al funcionamiento del contador. Si en el período 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 incidencia se prolonga durante el tiempo, el



Comunidad de Madrid

volumen de agua registrado por el contador puede llegar a ser importante. También existen otro tipo de causas que pueden provocar un consumo involuntario. Por todo lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada. No obstante, queremos informar que en el caso de que el aumento de consumo haya sido provocado por una avería en la red interior del cliente, [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de una norma interna que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo. De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende con claridad: Que [REDACTED] ha atendido en tiempo y forma a las reclamaciones efectuadas por el Cliente. Que se realizó la comprobación del contador objeto de disputa. Que, con el mismo contador instalado, y antes de su sustitución, el consumo volvió a sus valores habituales. Que, si el aumento de consumo se debiera a una fuga o avería en la red particular del Cliente, [REDACTED] tiene a disposición de sus clientes un procedimiento interno que tiene por objeto minimizar el impacto económico, siempre que se cumplan requisitos.

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 queda acreditado que, desde que se presenta la reclamación hasta que cambian el contador el consumo vuelve a los valores normales, confirmando que el aumento de consumo producido fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. Asimismo, queda acreditado que la reclamada informó sobre la posibilidad de realizar 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, no habiéndose recibido ninguna comunicación al respecto por el reclamante.

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.

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.

Comunidad de Madrid

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]