



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13736.0/2022

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 12/07/2022 y el 12 de septiembre 2022.

La parte reclamante alega que han detectado un consumo excesivo en el punto de suministro, cuantificado en 423,26 euros, en el periodo do 12/07/2022 a 12/09/2022, se comunica a la compañía que en este periodo de tiempo, por temporada vacacional, la casa ha estado vacía y la llave de paso del agua cortada por lo que se sospecha que puede existir una avería en el contador de la vivienda al cual solo tiene acceso [REDACTED]. Se avisa al seguro de hogar de la vivienda y la compañía aseguradora dictamina que todo está en orden y que no hay fuga o avería alguna en la instalación. Solicita que se deje sin efecto la reclamación de la reclamada 423,26 euros.

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 12 de julio y el 12 de septiembre de 2022, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador que tenía instalado en esas fechas, que era un contador marca Iberconta 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 12 de septiembre de 2022 el lector acudió a la finca para recoger la lectura del contador al objeto de facturar el consumo realizado en el periodo del 12 de julio al 12 de septiembre de 2022. La lectura en ese momento era de 850 m³ y la realizada el 12 de julio de 2022 al mismo contador había sido de 698 m³, lo que determinó un consumo a facturar de 152 m³ por diferencia de lecturas. Puesto que el consumo era elevado con respecto al histórico del suministro, el 14 de septiembre de 2022 junto con la factura, se envió al titular una carta informando del aumento de consumo observado en la que también se indicaban los posibles motivos que hubieran podido provocarlo con el fin de ayudar a que pudiera identificar la causa. Junto con este escrito, se envió una guía informativa para detectar fugas de agua en la instalación interior.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Como hemos indicado, las lecturas utilizadas para facturar se habían realizado de forma automática, es decir, no era posible que fueran erróneas. Por otro lado, el contador principal de la finca había registrado un aumento de consumo de una magnitud similar al registrado por el contador de la vivienda, es decir, dos equipos de medida diferentes habían registrado un aumento de consumo similar en el mismo momento del tiempo. Se adjunta gráfica representando el consumo registrado por el contador principal de la finca y la suma de los consumos registrados por los contadores secundarios, que demuestra este hecho: El 19 de septiembre de 2022, a través del servicio de atención telefónica, la titular [REDACTED] interpuso una reclamación de la factura de consumo correspondiente al periodo comprendido entre el 12 de julio y el 12 de septiembre de 2022, en la que mostró su disconformidad con el aumento de consumo. Para atender esta reclamación, con fecha 10 de octubre de 2022 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca y en presencia del titular, 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 858 m³. Así mismo, en esta misma intervención se confirmó, cortando el suministro, 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. En consecuencia, con fecha 11 de octubre de 2022 se rechazó la reclamación informando al cliente del resultado de la comprobación realizada, en la que se verificó que el contador registraba el consumo con una desviación inferior al 2% permitido por la legislación vigente por lo que su funcionamiento era totalmente correcto. Por todo ello, puesto que el funcionamiento del contador era totalmente correcto y las lecturas también lo habían sido, el motivo del aumento de consumo debe buscarse en el uso que se hizo del mismo, bien de manera consciente o de forma no controlada, como por ejemplo, por la existencia de una incidencia en la instalación interior. Es importante mencionar 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 controlada o incontrolada, o si la instalación interior no es completamente estanca. El 13 de octubre de 2022, el titular del contrato, a través del servicio de atención telefónica, interpuso una nueva reclamación de la factura del periodo del 12 de julio al 12 de septiembre de 2022, en la que mostraba su desacuerdo con la resolución anterior, indicando que no habían estado en la vivienda en ese periodo y no existir fuga en su instalación. Asimismo, solicitó que se revisase el funcionamiento del contador en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. En respuesta a esta reclamación, el 17 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 860 m³. En esta comprobación, realizada el 8 de noviembre de 2022, se verificó que dicho contador registraba el consumo con desviaciones inferiores al 2%. Es decir, confirmaba el resultado de la comprobación realizada en la propia finca. A la vista de este resultado, el 10 de noviembre de 2022 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. El 24 de noviembre de 2022 se rechazó la reclamación informando, por una parte, que las lecturas realizadas en el periodo reclamado fueron correctas y confirmadas en actuaciones posteriores y, por otro lado, de los resultados de las comprobaciones realizadas tanto en la propia instalación como en el laboratorio de contadores de [REDACTED], en los que en ningún caso se habían detectado desviaciones superiores al límite permitido del + 2%. Asimismo, se indicó que el contador principal que controla el consumo total de la finca registró un aumento de consumo de la misma magnitud que el registrado en su suministro. Es decir, dos equipos de medida diferentes habían registrado un aumento de consumo similar en



Comunidad de Madrid

el mismo momento del tiempo, lo que confirmaba que el consumo facturado realmente se había realizado. Además, también se le informó que el consumo registrado por el contador desde el 12 de septiembre hasta el 17 de octubre de 2022, fecha en la que fue sustituido, descendió a los valores habituales del suministro, puesto que su lectura en esta primera fecha fue de 850 m³ y la lectura en el momento en el que fue retirado fue de 860 m³, lo que supone un consumo medio diario de 0,286 m³, mientras que en el periodo reclamado este consumo fue de 2,451 m³. Este hecho confirmaba una vez más que el consumo registrado fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador, puesto que, si el funcionamiento del contador hubiera sido el causante del aumento de consumo, esta situación se habría mantenido hasta su sustitución. En primer lugar, el funcionamiento del contador que registró el consumo de la vivienda del titular en el periodo reclamado 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. Así mismo, las lecturas realizadas en el periodo fueron correctas puesto que se tomaron de manera automática y fueron confirmadas en las intervenciones realizadas posteriormente. Además, con el mismo contador instalado, y antes de su sustitución, el consumo del suministro descendió considerablemente, volviendo a sus valores habituales. Hay que añadir también que el contador principal de la finca registró un aumento de consumo en una magnitud similar al registrado por el contador de la vivienda, es decir, dos equipos de medida diferentes registraron un aumento de consumo similar en el mismo periodo de tiempo. Todo ello confirma que el consumo realmente se realizó y nos hace concluir que el aumento de consumo facturado no es imputable en ningún caso 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. 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. 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. Alegación complementaria. [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos. 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.



Comunidad de Madrid

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, acogiéndonos a la prueba de ensayo efectuada por la empresa reclamada, el consumo registrado fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador no, no habiendo solicitado la reclamante, habiendo sido informado por la empresa reclamada, una nueva verificación del comportamiento metrológico del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED], que contase también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos, y no quedando acreditado en el informe de la compañía aseguradora que, aunque no hubiera fuga, el volumen de agua registrado por el contador de no fuese provocado por un consumo involuntario, como por ejemplo un grifo no cerrado completamente.

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.

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]
VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]
VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL