



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13865.8/2022

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 08 de junio 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: la disconformidad con la facturación comprendida entre el 30 de mayo y el 27 de julio de 2022. Según manifiesta el reclamante [REDACTED] le facturó el 28 de julio de 2022, 161 m3 de agua, cantidad desorbitante que no he consumido y que se puede comprobar según mis consumos del resto de facturas. Cursé reclamación a [REDACTED] que fue desestimada alegando que debía tener una fuga en mi domicilio, hecho incierto que se puede también comprobar revisando la facturación de los meses siguientes. Solicita se le facture una cantidad lógica, por ejemplo la media entre la factura anterior y posterior que son mis facturas más elevadas de todo el año (66 m3), también se puede hacer una media de todo el año excluyendo evidentemente la facturación del 28/07/2022 (31,8 m3). Cuantía reclamada 460,41€ 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 30 de mayo y el 27 de julio de 2022, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en esas fechas y que era un contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED]. La facturación reclamada se realizó por diferencia de lecturas, entre las lecturas que presentaba el contador en estas fechas y que fueron de 155 m3 y 316 m3, respectivamente, lecturas que determinan un consumo a facturar de 161 m3. Se aporta el histórico de lecturas y consumos del contrato. El 9 de agosto de 2022, a través del servicio de atención telefónica, [REDACTED], como esposa y autorizada del titular del contrato, presentó una reclamación por el aumento de consumo facturado en el periodo 30 de mayo y el 27 de julio de 2022. En esta reclamación presentaba su disconformidad con el consumo facturado, e indicaba que, a pesar de ser una vivienda unifamiliar con piscina, hacía varios años que no la llenaban y reutilizaban el agua. Para gestionar esta reclamación, el 9 de agosto de 2022, se envió una carta informando de la documentación que tenían que aportar para poder aplicar el procedimiento interno aprobado por [REDACTED] en los casos en los que existe un aumento de consumo provocado por una incidencia en la red particular de sus clientes. Se le informó también que tenía un plazo de 15 días

ARBCRS32

## Comunidad de Madrid

para aportar dicha documentación. Como en este periodo no se aportó documentación alguna, el 25 de agosto de 2022 se rechazó la reclamación. Con fecha 26 de agosto de 2022, a través de un correo electrónico, [REDACTED] presenta una nueva reclamación indicando que ha recibido una nueva factura que considera excesiva y que nunca han tenido ninguna avería en su red particular. Para atender esta reclamación, con fecha 22 de septiembre de 2022 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca y en presencia del titular. Este procedimiento está acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) con expediente nº [REDACTED], la cual se lleva a cabo utilizando un contador patrón, el cual es verificado periódicamente en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente número [REDACTED], con objeto de garantizar el correcto funcionamiento de este aparato y poder compararlo con el que está instalado en la finca objeto de suministro. El resultado de esta comprobación fue que el contador presentaba una desviación en su funcionamiento del -3,70 %, es decir, el contador estaba registrando un consumo menor al realmente realizado en la finca. A la vista de este resultado, el 23 de septiembre de 2022 se rechazó la reclamación del cliente, informándole del resultado de la comprobación realizada. Así mismo, se le dieron indicaciones de cuáles podían ser las causas del consumo y se le ofreció la posibilidad de realizar una nueva comprobación del contador en nuestro laboratorio de contadores, ofrecimiento sobre el que el cliente no se ha manifestado. El 28 de septiembre de 2022 se sustituyó el contador instalado en la finca, instalando el equipo marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED]. El comportamiento metrológico del contador instalado en el suministro en el periodo reclamado se comprobó en la propia finca, dando como resultado que el contador registraba un menor consumo al realmente realizado en el suministro. Se le ofreció al cliente la posibilidad de realizar una nueva comprobación del funcionamiento del contador en el laboratorio de [REDACTED], pero el cliente no ha manifestado su interés en llevarla a cabo. Asimismo, con el mismo contador instalado, y antes de su sustitución, el consumo volvió a sus valores habituales. Esto demuestra que el consumo realmente se realizó. Si en el periodo reclamado el contador 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 o con desviaciones negativas como es el caso. 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, en el sistema de riegos de los jardines, 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. Además, a la vista del histórico de los consumos del contrato, se observa que tiene un marcado carácter estacional, siendo mayor su consumo en el periodo estival. Teniendo en cuenta que se trata de una vivienda que dispone de jardín y piscina este podría ser la justificación del consumo realizado, bien de forma consciente o bien de forma involuntaria por alguna pequeña pérdida que pueda tener el sistema de riegos y que pueda pasar inadvertida. Alegación complementaria. [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, teniendo en cuenta además, que la factura se calcula con base en las tarifas de servicio



## Comunidad de Madrid

aprobadas por la Comunidad de Madrid, que constan de una parte fija —denominada cuota de servicio, en concepto de disponibilidad del mismo— y de una parte variable —que depende de los volúmenes de agua suministrados—, tal como dispone 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. 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. Por lo tanto si se decidiese que se tienen que devolver importes, que es lo que solicita el cliente, se debería indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y los periodos a los cuales se tiene que aplicar. Que [REDACTED] de [REDACTED] ha atendido en tiempo y forma a las reclamaciones efectuadas por el Cliente. Que se realizó la comprobación del contador objeto de disputa y que se ofreció una nueva comprobación sin que el Cliente se haya manifestado al respecto. Que con el mismo contador instalado, y antes de su sustitución, el consumo volvió a sus valores habituales. Que a la vista del histórico de los consumos del contrato, se observa que tiene un marcado carácter estacional, siendo mayor su consumo en el periodo estival. 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. 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.

La parte reclamante manifiesta que reitera su solicitud inicial de que se le facturen los 66 m3 que creo pueda haber consumido calculados sobre la media de los meses de mayor consumo.

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, visto que el patrón es el mismo en el histórico de consumos, no se encuentra argumento en favor del 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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.



## Comunidad de Madrid

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, 08 de junio de 2023  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL