



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13870.5/2022

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

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 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 el reclamante manifiesta que el día 19/04/2022 puse en conocimiento del [REDACTED] mi deseo de que llevara a cabo una revisión del contador instalado en mi domicilio (C/ [REDACTED]) ante la sospecha del mal funcionamiento de éste. (Reclamación con número: [REDACTED]). Que a finales del 2013 el [REDACTED] sustituyó sin previo aviso y por su cuenta el contador que tenía instalado y que funcionaba correctamente por otro que ahora se ha demostrado que funciona de forma incorrecta. Que el día 09/05/2022 se hace dicha comprobación del contador solicitada el 19 de Abril, teniendo como resultado (y así se me notificó por escrito) que el contador adelanta. Posteriormente se me informa en el segundo dictamen (adjunto documento) que el porcentaje de desviación es del 50.9%. Que al hacer la revisión el operario/inspector confirma la integridad del contador y que éste no ha sido manipulado en ningún momento. Que tras conocer estos hechos y revisando el histórico de facturas y consumos he detectado que el mal funcionamiento del contador comenzó aproximadamente en Agosto del 2014, esto son unas 44 facturas cobrándome de más. (adjunto Excel). Que en ningún momento desde que empezó a fallar el contador se me notificó por parte del [REDACTED] este hecho, ya sea porque fallaron los sistemas de control de dicha empresa o porque aunque se detectara el error en su momento se decidiera no notificármelo. Que la solución dada por el [REDACTED] ha sido revisar únicamente las tres últimas facturas (de las 44 facturas en las que me han cobrado de más), y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

para colmo comparándolas con el mismo periodo de los dos años anteriores, sin tener en cuenta que en esos años ya estaba fallando el contador, en lugar de haberlo hecho aplicando el 50.9% que el contador marcaba en exceso. Que no ha habido variaciones en cuanto a número de personas conviviente en el domicilio ni cambios significativos en cuanto a consumos de agua desde 2011, a excepción de llenado de piscina en junio de 2021 y en mayo 2022. Debido a que es un error provocado exclusivamente por el [REDACTED], ya sea por instalación de un contador defectuoso o por la falta de controles, y que este error ha ocasionado que se me cobrase en cada una de las facturas desde Agosto del 2014 un exceso de dinero, lo que conlleva un claro perjuicio económico para mí y siempre beneficioso para el [REDACTED]. En todo este tiempo calculo que se me han cobrado un importe superior a los 1500 euros de más, e insisto en que todo esto debido a errores exclusivamente del [REDACTED]. Solicita la revisión de todas las facturas desde que empezó a funcionar de forma errónea el contador en 2014 tal y como se demuestra en documento que adjunto con los consumos y lecturas. Que se aplique el criterio del 50.9% de desviación de las lecturas en lugar de compararlo con periodos previos de años en los que el contador funcionaba erróneamente y abono del importe cobrado en exceso durante estos años.

La parte reclamada alega que teniendo en cuenta que la adhesión de [REDACTED], [REDACTED] al Sistema Arbitral de Consumo es limitada, tal y como consta en la Resolución de Admisión Sobre Oferta Pública de Adhesión Limitada al Sistema Arbitral de Consumo, de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, de 28 de febrero de 2019 y que dicha 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, no se acepta el arbitraje respecto de las facturas emitidas desde 2014 hasta el 5 de octubre de 2021, fecha a partir de la cual puede admitirse el arbitraje al haberse solicitado éste por el cliente el 5 de octubre de 2022. Que si se acepta en cambio la solicitud de arbitraje planteada por el cliente en relación con las facturas emitidas en el periodo comprendido entre 5 de octubre de 2021 y la fecha actual, pues de dichas facturas si se cumplen los requisitos, de adhesión de [REDACTED] al sistema arbitral de consumo. Que se están recopilando los antecedentes obrantes en esta Empresa Pública sobre los hechos y pretensiones planteadas por el Cliente para poder efectuar las correspondientes alegaciones, las cuales se enviarán a la mayor brevedad posible y en todo caso, antes del día de la celebración de la audiencia. Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito y se tenga por aceptada la solicitud de arbitraje propuesto únicamente respecto de las facturas emitidas en el periodo comprendido entre 5 de octubre de 2021 y la fecha actual.

La parte reclamante manifiesta que se reitera en toda la documentación aportada hasta el momento y en lo expuesto previamente, que demuestra que mi reclamación es cierta y se puede demostrar con las facturas emitidas por el reclamado. Que se ha demostrado (tras mi petición de revisión del contador, no por iniciativa del [REDACTED]) que el contador estaba defectuoso contando un 50.9% en exceso. Que independientemente de la fecha en la que la empresa se ha adherido al sistema de arbitraje, a mí me han estado cobrando demás desde 2014 (como demuestra la documentación que aporté) y que tras la reclamación que interpusé, el interés de enmendar su error de forma mínimamente satisfactoria ha sido nulo.

La parte reclamada manifiesta que se ha aceptado la solicitud de arbitraje planteada por el cliente en relación con las facturas emitidas en el periodo comprendido entre 5 de octubre de 2021 y la fecha actual, pues respecto de dichas facturas sí se cumplen los requisitos de adhesión de [REDACTED]. El suministro de referencia abastece a la finca sita en la Calle [REDACTED] de [REDACTED] y las facturas emitidas en el periodo de facturación comprendido entre el 28 de septiembre de 2021 y el 30 de marzo de 2022, fue realizada inicialmente teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en esas fechas, que era un contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED], instalado el 10 de diciembre de 2013 como consecuencia de las campañas de actualización de contadores que [REDACTED] realiza para los equipos de medida con una cierta antigüedad. En primer lugar, hay que indicar que la primera reclamación del cliente relativa a la facturación de este suministro es de fecha 6 de junio de 2022,



## Comunidad de Madrid

sin que conste antes de esta fecha ninguna disconformidad de él respecto a las facturas emitidas. No obstante, el 9 de mayo 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 el consumo con una desviación del + 50,9%. La lectura en el momento de la inspección era de 2.225 m<sup>3</sup>. Por esta razón, el 10 de mayo de 2022 se informó por escrito al cliente del funcionamiento anómalo del contador obtenido en la comprobación realizada y, de oficio, se rectificó la facturación del periodo comprendido entre el 28 de septiembre de 2021 y el 1 de febrero de 2022, teniendo en cuenta el consumo medio diario realizado en el mismo período estacional de los dos años anteriores, lo que supuso que el consumo de 106 m<sup>3</sup> facturado inicialmente y calculado por la diferencia de las lecturas realizadas, pasase a ser de 93 m<sup>3</sup> y, el importe de las facturas emitidas en ese periodo que había sido de 177,46 euros, pasase a 151,22 euros tras la rectificación. El 12 de mayo de 2022 se procedió a la sustitución del contador. La lectura del contador en el momento de ser retirado era de 2.226 m<sup>3</sup>. Asimismo, el 17 de mayo de 2022 se realizó la comprobación del comportamiento metrológico del contador en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº [REDACTED]. El resultado de esta comprobación confirmó el funcionamiento anómalo del contador ya detectado en la comprobación realizada en finca. El 6 de junio de 2022, [REDACTED], con N.I.F. [REDACTED], a través de la oficina virtual, interpuso una nueva reclamación de la facturación emitida, en la que mostró su disconformidad con la revisión realizada y solicitó la revisión de todas las facturas desde el año 2014. En contestación a esta reclamación, el 8 de junio de 2022 se informó al cliente, mediante la correspondiente resolución sobre revisión de facturas que, tal y como establece el artículo 71 del Reglamento para el Servicio y Distribución de las aguas del [REDACTED] (aprobado por Decreto 2922/1975, de 31 de octubre), el plazo máximo establecido de rectificación de la facturación una vez detectado el mal funcionamiento del equipo de medida, es de seis meses. No obstante, en la rectificación realizada el 10 de mayo de 2022 se rectificaron sólo cuatro meses porque el consumo facturado en el periodo del 1 de febrero al 30 de marzo de 2022 era inferior al realizado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores. Por este motivo, se determinó revisar este último periodo descontando del consumo inicialmente facturado, que fue de 42 m<sup>3</sup>, el porcentaje de desviación presentado por el contador en su comprobación en finca, lo que supuso facturar un consumo de 27 m<sup>3</sup>. El importe de la factura pasó de 68,24 euros a 47,87 euros tras la rectificación. Asimismo, en la misma resolución de la revisión también se indicó, que con el paso del tiempo, el contador, como equipo mecánico que es, podría llegar a verse afectado por alguna circunstancia o anomalía externa que altere su funcionamiento y cause que no registre el consumo de forma correcta, motivo por el cual [REDACTED] procede a realizar comprobaciones del funcionamiento metrológico del mismo cuando hay 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 justifiquen. Aun cuando en estos casos se confirma que un equipo de medida no funciona correctamente, esto no significa en ningún caso que el contador haya funcionado mal desde su instalación. En este sentido hay que 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. Por último, informamos que el consumo facturado en el periodo comprendido entre el 30 de marzo y el 1 de junio de 2022, fue calculado teniendo en cuenta tanto el consumo registrado por el contador retirado el 12 de mayo de 2022 como el registrado por el nuevo contador instalado en esa fecha, puesto que de haber tenido en cuenta únicamente el consumo medio diario registrado por el nuevo contador, el consumo facturado hubiera sido muy superior al que se facturó. Concretamente, en nuevo contador, maraca iberconta, se instaló con una lectura de 193 m<sup>3</sup>, y su lectura el 1 de junio de 2022 era de 224 m<sup>3</sup>, lo que supone un consumo medio diario de 1,476 m<sup>3</sup>, que resultaría un consumo de 93 m<sup>3</sup> desde el 30 de marzo al 1 de junio de 2022, frente a los 54 m<sup>3</sup> que fueron facturados, que suponen 0,888 m<sup>3</sup>/día. Es decir, el nuevo contador desde el 12 de mayo al 1 de junio de 2022 registró un consumo muy superior al que venía registrando el contador que fue retirado por funcionamiento irregular. Tras realizar la comprobación del funcionamiento metrológico del aparato de medida en la propia finca,



## Comunidad de Madrid

y verificar que éste registraba un consumo superior al realmente realizado, se determinó el 10 de mayo de 2022 rectificar la facturación del periodo comprendido entre el 28 de septiembre de 2021 al 1 de febrero de 2022 teniendo en cuenta el consumo medio diario del mismo periodo estacional de los dos años anteriores, tal y como establece el artículo 71 del Reglamento para el Servicio y Distribución de [REDACTED], para los casos en los que se detecte un funcionamiento irregular del contador. Posteriormente, el 8 de junio de 2022 se rectificó la factura del periodo del 1 de febrero al 30 de marzo de 2022 deduciendo del consumo registrado el porcentaje de adelanto que presentó el contador en la comprobación realizada en finca (+50,9%), puesto que, en este caso, los consumos registrados en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores eran superiores al que había sido facturado, y por tanto, de haber revisado teniendo en cuenta estos consumos, el consumo resultante hubiera sido superior al facturado inicialmente. En cuanto al periodo a rectificar cuando se comprueba que un contador presenta un funcionamiento irregular, no podemos presuponer que lo haya tenido desde su instalación, puesto 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. De ahí que la normativa, en el mismo artículo 71 del Reglamento para el Servicio y Distribución de [REDACTED] citado, establezca un plazo máximo de rectificación de la facturación por este motivo de seis meses. Hay que destacar, que [REDACTED] no ha tenido conocimiento del mal funcionamiento del contador hasta que el cliente no ha presentado la correspondiente reclamación y ha realizado las pruebas pertinentes, ya que los responsables y conocedores del consumo son los clientes, pues esta empresa no puede saber, a priori, si el consumo que está facturando corresponde con los hábitos de consumo y patrones de comportamiento del cliente; es éste el conocedor si los importes de las facturas emitidas por [REDACTED] corresponden son sus hábitos y patrones de comportamiento y, en el caso de que no lo sean, es el cliente el que tiene que avisar a [REDACTED] sobre posibles errores en los consumos facturados. Las dos revisiones realizadas han supuesto rectificar la facturación emitida desde el 28 de septiembre de 2021 hasta el 30 de marzo de 2022, es decir, la correspondiente a los seis meses anteriores a la confirmación de que el contador presentaba un funcionamiento irregular, sin que el cliente hubiera realizado ninguna reclamación de facturas antes del 6 de junio de 2022. Por todo lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar nuevamente la facturación reclamada. 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 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. 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. 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, comprobado el mal funcionamiento del contador, el mismo ha sido sustituido por un nuevo aparato de medida. Que, las facturas han sido ya rectificadas en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 71 del Reglamento para el Servicio y Distribución de [REDACTED]. 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



## Comunidad de Madrid

aprobadas por 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.

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, **la empresa reclamada debe nuevamente volver a rectificar las facturas comprendidas entre 28 de septiembre a 30 de marzo de 2022**, aplicando como criterio el consumo medio diario desde la instalación del nuevo contador (12 de mayo 2022), tomando como referencia el periodo homogéneo de después del 22 de marzo de 2023.

**No entrar a conocer** de las facturas emitidas desde 2014 hasta el 5 de octubre de 2021, por cuanto la adhesión de [REDACTED] al Sistema Arbitral de Consumo es limitada, tal y como consta en la Resolución de Admisión Sobre Oferta Pública de Adhesión Limitada al Sistema Arbitral de Consumo, de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, de 28 de febrero de 2019 y que dicha 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, queda expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.

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]