



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14406.7/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 10 de octubre 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 UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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, según alega el reclamante, he recibido una factura de consumo de agua muy superior a lo que suelo consumir, 90m³, cuando lo habitual son entre 30m³ y 40 m³. [REDACTED] me dice que he debido de tener algún tipo de pérdida por avería personal, ya que según sus laboratorios el contador funciona correctamente, pero en mi domicilio no hemos tenido ninguna avería y además hemos estado de los 2 meses que se facturan 20 días fuera del domicilio y hemos reducido las personas que habitamos en el domicilio, ya que el único de mis hijos que vivía con nosotros, desde el mes de febrero se ha trasladado a trabajar a Alemania. Solicita Que la factura se adecue a mi consumo normal, comprobando las facturas del mismo periodo de años anteriores.

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 24 de junio y el 25 de agosto de 2022 fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en esas fechas y que fue un contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED]. El 25 de agosto 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 24 de junio al 25 de agosto de 2022. La lectura en ese momento era de 687 m³ y la realizada el 24 de junio de 2022 al mismo contador había sido de 597 m³, lo que determinó un consumo a facturar de 90 m³ por diferencia de lecturas. El 29 de agosto de 2022, a través del servicio de atención telefónica, el titular del contrato presentó una reclamación por el aumento de consumo facturado en el periodo del 24 de junio al 25 de agosto de 2022, en la que solicitó revisión de la factura, indicando no haber realizado el consumo facturado y descartando fuga en su instalación. Para atender esta reclamación, con fecha 21 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 ARBCRS32



Comunidad de Madrid

contador patrón que 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 inferior al +2%, que es la máxima permitida por la legislación vigente (Anexo VIII del Real Decreto 244/2016). Concretamente, el contador registraba el consumo con una desviación del -0,85%, por tanto, no superaba el límite indicado por lo que su funcionamiento era totalmente correcto. La lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 697 m³, lo que confirmaba que la lectura tomada por el lector fue correcta. Se adjunta como DOC.1 el citado informe. 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. En consecuencia, el consumo registrado por el contador realmente se había producido y la facturación era correcta. Además, se le informó que, desde la lectura bimestral de 687 m³ a fecha 25 de agosto de 2022, hasta la lectura que el contador marcaba durante la inspección del 21 de septiembre de 2022, que fue de 697 m³, con el mismo equipo de medida instalado, el consumo había descendido considerablemente, estando incluso por debajo de los valores habituales del suministro, ya que dichas lecturas determinan un consumo medio diario de 0,370 m³, mientras que en el mismo periodo estacional de los dos años precedentes, fue de 0,534 m³ y 0,517 m³ en 2020 y 2021 respectivamente, lo que confirma que el aumento de consumo registrado en el periodo reclamado fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador.

Así mismo, en la misma carta se le dieron indicaciones de cuáles podían ser las causas del aumento de consumo y se le ofreció la posibilidad de realizar una nueva comprobación del contador en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. Se adjunta carta como DOC.2. El 13 de octubre de 2022, a través de un correo electrónico, el titular interpuso una nueva reclamación en la que seguía mostrando su disconformidad con el consumo facturado en el periodo del 24 de junio al 25 de agosto de 2022 y solicitó una nueva verificación del funcionamiento del contador. Se adjunta como DOC.3 el correo recibido. Para atender esta reclamación, el 31 de octubre de 2022 se sustituyó el contador instalado en el suministro para realizar la comprobación de su funcionamiento 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 sustituido era de 710 m³. Se adjunta como DOC.4 el reportaje fotográfico de la sustitución del contador. En esta comprobación, realizada el 8 de noviembre de 2022, se verificó para los cuatro caudales de ensayo a los que fue sometido, que dicho contador registraba el consumo con desviaciones inferiores al +2%, que como hemos indicado anteriormente, es el error máximo permitido por la legislación vigente. Este resultado corroboraba, por tanto, el obtenido en la comprobación realizada en la propia instalación. Se adjunta como DOC.5 el citado informe de ensayo. A la vista de este resultado, el 23 de noviembre de 2022 se procedió a rechazar la reclamación del cliente, informándole de que las dos comprobaciones realizadas al funcionamiento del contador, tanto en la propia finca como en el laboratorio de contadores de [REDACTED] confirmaron que el funcionamiento del contador era totalmente correcto, y por tanto, el aumento de consumo registrado en el periodo fue debido a causas ajenas a este, por lo que necesariamente tuvo que ser motivado por el uso controlado o no controlado que se hizo del suministro. Asimismo, se le ofreció al cliente 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 nuestras comprobaciones, 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 ha manifestado su deseo de realizar esta comprobación. Se adjunta carta como DOC.6 y el histórico de lecturas u consumos como DOC.7



Comunidad de Madrid

Como consecuencia, El Cliente en su solicitud de arbitraje, pone de manifiesto: *"He recibido una factura de consumo de agua muy superior a lo que suelo consumir, 90m³, cuando lo habitual son entre 30m³ y 40 m³. [REDACTED] me dice que he debido de tener algún tipo de pérdida por avería personal, ya que según sus laboratorios el contador funciona correctamente, pero en mi domicilio no hemos tenido ninguna avería y además hemos estado de los 2 meses que se facturan 20 días fuera del domicilio y hemos reducido las personas que habitamos en el domicilio, ya que el único de mis hijos que vivía con nosotros, desde el mes de febrero se ha trasladado a trabajar a Alemania."* A este respecto, cabe indicar que el funcionamiento del contador fue comprobado tanto en la propia instalación como en el laboratorio de contadores de [REDACTED]

[REDACTED] y en ambos casos el resultado obtenido fue un funcionamiento totalmente correcto. Igualmente, 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 de que desease llevarla a cabo. Así mismo, con el mismo contador instalado, y antes de su sustitución, el consumo descendió incluso a valores inferiores a los habituales del suministro. Concretamente el consumo registrado por el mismo contador y que fue facturado en el periodo del 25 de agosto al 24 de octubre de 2022 fue de 20 m³. Este volumen supone un consumo medido diario en el periodo de 0,333 m³, mientras que, en el mismo periodo estacional de los años 2020 y 2021, este consumo fue de 0,534 m³ y 0,517 m³, respectivamente. Esto demuestra que el consumo facturado en el periodo reclamado realmente se realizó y nos hace concluir que el aumento de consumo sufrido no es imputable 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.

Por todo ello, y puesto que las lecturas realizadas para calcular el consumo en el periodo reclamado fueron correctas, se deben buscar las causas del aumento de éste en el uso que hicieron del suministro en el periodo reclamado o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta em-presa no tiene competencia ni responsabilidad alguna. 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 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, desde [REDACTED] 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.

La parte reclamante manifiesta que vista las alegaciones de [REDACTED] sigo manifestando que no ha habido en mi domicilio ninguna avería que justifique el exceso de consumo. Que en mi domicilio no ha habido más personas, sino más bien todo lo contrario, ya que en el mes de febrero, el único



Comunidad de Madrid

hijo que vivía con nosotros se fue a trabajar a Leipzig, Alemania, por lo que quedamos viviendo en el domicilio 2 personas. Teniendo en cuenta además que durante ese periodo mi domicilio estuvo un mes vacío coincidiendo con las vacaciones de verano. Asimismo creo que es posible que pese a las verificaciones que se han realizado del contador, este al ser un aparato mecánico y que funciona con engranajes y piezas móviles, que puntualmente haya tenido algún mal funcionamiento que haya producido ese exceso de consumo y no se haya podido detectar posteriormente en las diferentes pruebas realizadas. Solicita que vistos los consumos habituales que ha facilitado [REDACTED], me sea emitido un recibo por la media de los metros cúbicos consumidos en los últimos seis recibos, quitando los 90 metros cúbicos reclamados, ya que estos se ajustan a la situación familiar actual, que según esos registros, es de aproximadamente 28 metros cúbicos. Que no puedo calcular el importe económico de la misma, ya que como pide el [REDACTED] a factura se emite por metros cúbicos consumidos, por lo que dejo el campo de importe sin contenido para que sea calculado por las oficinas de [REDACTED]

La parte reclamante añade que debido a la forma de facturar de [REDACTED] no me es posible calcular el importe, reclamo que se me pase un recibo por el importe de mi consumo medio del último año que, según sus propios datos, serían alrededor de 28 m³, que haciendo una aproximación con el recibo de abril que consumí, 27 m³, serían unos 54,70€, este sería aproximadamente el recibo que reclamo pagar y el Canal me pasa un recibo de 201,98€, por tanto, reclamo una rebaja en la factura de 147,28€.

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 las pruebas y manifestaciones facilitadas por de las partes, con el mismo contador con el que se genera la factura de importes tan elevados se vuelve a los consumos normales en la siguiente facturación.

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.



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, 10 de octubre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]