



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00240.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje presentada el 15 de diciembre de 2022, en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Desde agosto de 2021, resido en la vivienda a la que hace referencia esta solicitud de arbitraje. Desde entonces los consumos facturados han sido muy elevados en comparación al domicilio donde residí anteriormente en el que nunca superamos los 40€ de consumo bimestrales, siendo una vivienda mayor e inclusive habiendo tenido alguna pequeña pérdida de cisternas.

Empezamos a vivir en esta nueva vivienda hace un año y desde entonces he estado poniendo reclamaciones casi constantes al [REDACTED] por el elevado importe de su facturación.

Vivimos dos personas en una casita de 80 metros cuadrados, entre sus dos plantas y un patio de 50 metros, con 5 macetas, no hay piscina, ni grande, ni pequeña, ni servicio al que se preste agua y no hemos tenido invitados que hayan pasado una sola noche en casa. Es decir, es un disparate pagar importes como los que se están facturando.

Entiendo que en verano, esas 5 macetas necesitan más agua y se consume más, nos duchamos y refrescamos más. Inclusive entiendo que con una pequeña pérdida de la que no nos hayamos percatado (esto último sugerido como respuesta del [REDACTED] el importe se vea incrementado, pero no en 333,84€.

El seguro del hogar se ha presentado en mi domicilio dos veces para realizar todas las comprobaciones oportunas y verificar que no existen avería alguna en el domicilio. Y no hay avería en la vivienda, por si acaso, hemos cambiado los mecanismos de las cisternas para que no pierdan agua.

No me niego, ni me negaré a pagar mi consumo, pero mi consumo, no un disparate como éste.

Me siento absolutamente desprotegida con este tema, porque veo que la única solución que me queda es pagar y punto, porque el [REDACTED] dice que el contador está bien, sin más, insistiendo en

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que he tenido un consumo elevado y prueba de ello, es que la siguiente factura viene de un importe muchísimo menor, y aquí es donde entiendo menos, porque en estos dos últimos meses hemos hecho lo mismo, excepto el riego de las 5 macetas. De veras que no entiendo nada de esta situación.

Por ello, les ruego que hagan lo que esté en sus manos para realizar un estudio o similar del porqué real de estos importes, durante el año y poco que resido en la vivienda.

La **empresa reclamada** aporta escrito formulando las siguientes alegaciones:

Primero.- Que, teniendo en cuenta que 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, no se acepta el arbitraje respecto de las facturas emitidas hasta el 15 de diciembre de 2021, fecha a partir de la cual puede admitirse el arbitraje al haberse solicitado éste por el cliente el 15 de diciembre de 2022.

Segundo. - Que sí se acepta en cambio la solicitud de arbitraje planteada por el Cliente en relación con las facturas emitidas desde el 15 de diciembre de 2021 hasta octubre de 2022, pues respecto de dichas facturas sí se cumplen los requisitos de adhesión de [REDACTED] al Sistema Arbitral de Consumo, tal y como consta en la citada Resolución de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, de 28 de febrero de 2019.

Tercero. - 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.

La **empresa reclamada** aporta nuevo escrito en el que manifiesta:

HECHOS

Primero.- El presente arbitraje versa sobre la facturación por el consumo de agua realizado al amparo del contrato [REDACTED], cuya titular es [REDACTED], a través del cual se abastece a una vivienda sita en la Calle [REDACTED] del municipio de Perales de Tajuña (Madrid).

Segundo.- La facturación objeto de arbitraje fue realizada teniendo en cuenta las lecturas de los contadores instalados en cada periodo de facturación, que fueron el contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED] hasta el 8 de febrero de 2022, y a partir de esa fecha y hasta el 2 de enero de 2023, el contador de la misma marca, con número de serie [REDACTED]

En primer lugar, debe señalarse que ambos contadores superaron todos los controles de calidad que garantizan su correcto funcionamiento en el momento de su instalación. Además, debe indicarse que el primer contador, marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED] era también relativamente nuevo porque fue instalado en el suministro el 18 de mayo de 2021.

Tercero.- El 20 de enero de 2022, a través del servicio de atención telefónica, la titular del contrato interpuso una reclamación de la facturación emitida en el periodo del 18 de agosto al 17 de diciembre de 2021, en la que mostró su disconformidad con el consumo facturado e indicó que descartaba fuga en su instalación, aportando como lectura del contador a esa fecha 186 m³ y solicitó la revisión de las facturas y del contador si procedía.



Comunidad de Madrid

Para atender esta reclamación, con fecha 1 de febrero de 2022, se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca, procedimiento acreditado por [REDACTED] con expediente nº [REDACTED]. El resultado de esta comprobación fue que el contador funcionaba con un porcentaje de desviación inferior al 2%, que es el error máximo permitido por el Real Decreto 244/2016, en su anexo VIII, que establece los requisitos específicos que deben cumplir estos equipos de medida, es decir, el funcionamiento del contador era totalmente correcto. La lectura en el momento de la verificación fue de 188 m³. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 1.

En consecuencia, el 2 de febrero de 2022 se procedió a rechazar la reclamación comunicando a la clienta el resultado de la comprobación realizada. Asimismo, se le informó que el consumo había descendido considerablemente con el mismo contador instalado. Esto se evidencia con la lectura que tenía el contador el día 17 de diciembre de 2021, que era 180 m³, y con la que tenía el 1 de febrero de 2022, que era de 188 m³, lo que determina un consumo medio diario de 0,174 m³, mientras que en los dos periodos de facturación reclamados, teniendo en cuenta todos los datos de los que se dispone, este consumo había sido de 0,689 m³ y 0,825 m³. Este descenso en el consumo es un claro indicio de que el aumento de consumo registrado fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. Se adjunta a estos efectos como DOCUMENTO Nº 2 la comunicación de fecha 2 de febrero de 2022 y como DOCUMENTO Nº 3 el Histórico de lecturas y consumos del contrato.

Cuarto.- El 3 de febrero de 2022, a través de un correo electrónico, la titular mostró su desacuerdo con la inspección realizada y con la resolución de su reclamación, solicitando una revisión de la facturación por no estar conforme con el consumo facturado. Para atender esta nueva reclamación, el 8 de febrero de 2022, el contador fue sustituido con el objeto de realizar la comprobación de su comportamiento metrológico en el laboratorio de contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por [REDACTED] con expediente nº 226/LC10.186. Esta acreditación certifica que el laboratorio realiza sus actividades con total independencia, transparencia y confidencialidad, que es objeto de revisión anualmente. La lectura del equipo de medida en el momento de la comprobación era la misma con la que fue retirado, es decir, 189 m³. La comprobación en el laboratorio se realizó el día 11 de febrero de 2022 y el resultado de esta verificación confirmó el resultado de la comprobación realizada en la propia finca, es decir, que el funcionamiento del contador era totalmente correcto. Se adjunta el DOCUMENTO Nº 4.

En consecuencia, con fecha 23 de febrero de 2022 se rechazó la reclamación informando a la titular del resultado de la comprobación realizada en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. Asimismo, de nuevo se le indicó que, desde el 17 de diciembre de 2021 y hasta la sustitución del contador el 8 de febrero de 2022, el consumo había descendido considerablemente, hecho que confirmaba una vez más que el funcionamiento del contador nada tenía que ver con el aumento de consumo registrado en el periodo reclamado. Por tanto, la única causa que pudiera motivar un aumento del consumo facturado es que haya existido una incidencia en la instalación interior o en algunos de sus elementos que provoquen un consumo de agua no controlado. En este sentido, 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 consciente o inconsciente, o si la instalación interior no es completamente estanca. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 5.

Quinto.- El 26 de octubre de 2022, a través de un correo electrónico, la titular interpuso una reclamación por el aumento de consumo facturado en el periodo comprendido entre el 17 de junio y el 17 de octubre de 2022 e informó que no existía ninguna incidencia en su instalación interior que pudiera haberlo provocado.

Para atender esta nueva reclamación, y a pesar de tratarse de un contador de reciente instalación, el 16 de noviembre de 2022 se realizó la comprobación del funcionamiento



Comunidad de Madrid

metrológico del contador en la propia finca, procedimiento acreditado por [REDACTED] con expediente nº [REDACTED]. El resultado de esta comprobación fue que el equipo de medida funcionaba con un porcentaje de desviación del +0,2%, es decir, inferior al 2% máximo permitido por la legislación vigente, por tanto, el funcionamiento del contador era totalmente correcto. La lectura en el momento de la verificación fue de 213 m³. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 6.

En consecuencia, el 18 de noviembre de 2022 la reclamación fue rechazada informando a la clienta del resultado de la comprobación del funcionamiento del contador realizada. Además, se le indicó que nuevamente el consumo había descendido considerablemente con respecto al período reclamado, puesto que la lectura del contador el día 17 de octubre de 2022 fue de 199 m³, y el día 16 de noviembre de 2022, fecha de la inspección, la lectura era de 213 m³. Esto supone un consumo medio diario de 0,467 m³, mientras que, en los dos periodos de facturación reclamados había sido de 0,838 m³ 1,766 m³. Por tanto, de nuevo, el motivo del aumento de consumo no podía estar en el funcionamiento del contador. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 7 y el ya referido DOCUMENTO Nº 3 relativo al Histórico de lecturas y consumos del contrato.

Sexto.- El 21 de noviembre de 2022, se recibió un nuevo correo electrónico de la titular en el que mostró su disconformidad con la respuesta dada a la reclamación presentada el 26 de octubre de 2022. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 8. En el mismo, indica no estar de acuerdo con el consumo facturado ni con las cuotas suplementarias incluidas en sus facturas, solicitando aclaración de estas y de su cálculo. Asimismo, en este escrito la clienta informó que había reparado una cisterna que perdía agua, pero no consideró que este fuera el motivo del aumento de consumo.

Para atender esta nueva reclamación, el 2 de enero de 2023 se realizó una nueva sustitución del contador con el objeto de llevar a cabo la comprobación de su comportamiento metrológico en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. La lectura del equipo de medida en el momento de la comprobación fue de 219 m³, la misma con la que fue retirado de la instalación. La comprobación en el laboratorio se realizó el día 5 de enero de 2023 y el resultado de esta verificación confirmó el resultado de la comprobación realizada en la propia finca, es decir, que el funcionamiento del contador era correcto. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 9.

Asimismo, de nuevo se confirmó que el consumo realizado desde el 17 de octubre de 2022 hasta el momento en el que el contador fue retirado el 2 de enero del 2023, había descendido considerablemente puesto que las lecturas de estas dos fechas habían sido de 199 m³ y 219 m³ respectivamente, y suponen un consumo medio diario de 0,260 m³ que es muy inferior al de los periodos reclamados, tal y como hemos indicado anteriormente. Es decir, con el mismo contador, y una vez reparada la avería de la cisterna que la Cliente reconoce haber tenido, el consumo descendió a valores similares a los habituales que el contador actualmente instalado ha registrado desde el 2 de enero de 2023. Este hecho confirma de nuevo que el funcionamiento de los contadores no es el motivo del aumento de consumo facturado.

En consecuencia, mediante Resolución de fecha 23 de noviembre de 2023, se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 10, se rechazó esta reclamación informado de todas las actuaciones realizadas y del resultado de estas, confirmando que el consumo registrado por el contador es el que realmente se ha realizado, de manera controlada o no controlada, por la avería sufrida en una cisterna. En este sentido, se informó a la titular la existencia del procedimiento interno del que dispone [REDACTED] para minorar el importe facturado cuando ha existido un aumento de consumo provocado por una avería en la instalación interior, siempre y cuando esta haya sido reparada. La aplicación de dicho procedimiento en este caso será debidamente analizada si se envía la documentación que acredita la reparación realizada.

Asimismo, en este mismo escrito, y tal como solicitó la titular, se le informó que las cuotas suplementarias de distribución y alcantarillado facturadas tienen como objeto la financiación de las



Comunidad de Madrid

obras de ejecución y renovación de las redes de distribución y alcantarillado en el municipio de Perales de Tajuña. Concretamente se informó lo siguiente:

- La cuota suplementaria de distribución en este municipio fue aprobada en el Decreto 49/2005 de 9 de junio de 2005, publicado en el B.O.C.M. nº 148, de 23 de junio e incluida en el Convenio de gestión integral del servicio de distribución de agua de consumo humano entre la Comunidad de Madrid, [REDACTED] y el Ayuntamiento de Perales de Tajuña firmado el 6 de junio de 2012 y publicado en el B.O.C.M. nº 187, de 7 de agosto de 2012. El importe de esta cuota es de 0,1244 euros/m³.

- La cuota suplementaria de alcantarillado en este municipio fue aprobada en el Acuerdo para la ejecución de obras de infraestructuras hidráulicas en el municipio de Perales de Tajuña, con cargo a cuota suplementaria, entre el Ayuntamiento de Perales de Tajuña y [REDACTED] Gestión, S.A., firmado el 29 de enero de 2014, que fue aprobado por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid en el Decreto 35/2014 el 3 de abril de 2014 y publicado en el B.O.C.M nº 84, de 9 de abril de 2014. Esta cuota ha sufrido distintas modificaciones siendo la última la aprobada en el Acuerdo del Consejo de Gobierno adoptado el 26 de agosto de 2020 y publicado en el B.O.C.M. nº 215, de 4 de septiembre de 2020, en el que se aprobó que el importe de esta sea de 0,45 euros/ m³.

ALEGACIONES

Primera.- En primer lugar, debe ponerse de manifiesto que, a pesar de que los dos contadores que han registrado el consumo de la finca en el periodo reclamado habían sido recientemente instalados y, por tanto, habían superado los controles de calidad que garantizan su correcto funcionamiento en el momento de su instalación, el comportamiento metrológico de ambos contadores fue comprobado tanto en la propia instalación como en el laboratorio de contadores de [REDACTED] y, en todas las comprobaciones realizadas, el resultado obtenido fue un funcionamiento totalmente correcto.

Segunda.- Por otra parte, con el mismo contador instalado, y antes de su sustitución, también en los dos casos el consumo descendió considerablemente hasta alcanzar los valores habituales del suministro.

Esto demuestra que el consumo realmente se realizó, hecho que hace concluir que el aumento de consumo facturado 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 periodo 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, debe indicarse 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.

Comunidad de Madrid

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.

En este sentido, la titular del contrato en su correo electrónico de 21 de noviembre de 2022 anteriormente referido, reconoce haber reparado una avería en una cisterna. Tras esta reparación se ha comprobado que el consumo descendió notablemente, lo que confirma que el motivo del aumento de consumo facturado en el periodo reclamado fue esta incidencia u otras que se hubieran podido producir en la instalación interior de la clienta y, en ningún caso, ha sido responsabilidad de [REDACTED] puesto que se ha facturado el consumo que realmente se ha realizado en el suministro, de manera controlada o no controlada por la incidencia en su instalación interior.

No obstante, se ha informado a la titular que [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de un procedimiento de carácter interno que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo. Finalmente señalar que, atendiendo a su solicitud, se le ha informado del motivo y los importes que se facturan por las cuotas suplementaria de distribución y de alcantarillado en el municipio de Perales de Tajuña, ambas aprobadas por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid y publicadas en el B.O.C.M.

Por todo lo expuesto anteriormente, se considera que la facturación realizada por [REDACTED] ha sido totalmente correcta.

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 de la Cliente debe tenerse 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) para poder rectificar una o varias facturas es necesario 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. Con el fin de entender el argumento se expone un ejemplo:

Si un cliente viene consumiendo una media de 5 m³ en todas las facturas durante los últimos 5 años, aunque el consumo siempre sea el mismo en todas las facturas -5 m³- el importe no siempre va a ser el mismo, unas veces podrá ser de 20 € otras veces más y otras veces menos; todo ello depende de 2 factores:

1. El precio de las tarifas, que puede variar anualmente, lo que supone que no todos los años valdrán lo mismo los 5 m³ consumidos.
2. El periodo en el que se haya realizado el consumo. Tal y como se indica en el Decreto 29/2018,



Comunidad de Madrid

art. 2.1., las tarifas son estacionales -periodo de verano y periodo de invierno-siendo más caro el periodo de verano que el periodo de invierno, por lo que, ni siquiera en un mismo año, el precio de los 5 m³ será el mismo.

Por tanto, si se decidiese que se tienen que devolver importes o rectificar facturas, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se debe aplicar.

La **parte reclamante** contesta por escrito, manifestando:

Se ha dado traslado de la postura adoptada por el citado [REDACTED] y las argumentaciones sobre las que soporta su posición de atribuir la responsabilidad del consumo anómalamente exorbitado a esta parte, en concreto, a una reparación de una pequeña fuga en una cisterna del domicilio, reparación que, efectivamente, se efectuó y que fue comunicada a dicho [REDACTED] en una de las reclamaciones efectuadas, a lo que añaden que las revisiones de los contadores de agua instalados en el domicilio han arrojado el resultado que se encuentran funcionando correctamente.

En primer lugar, esta parte se ve en la necesidad de afirmar que la tesis mantenida por el [REDACTED] en cuanto a la pequeña fuga de una cisterna, podría tener cierta lógica en cuanto al consumo algo más elevado que las facturas que habitualmente se suelen cargar, pero no la facturación emitida ni los metros cúbicos que manifiestan se han consumido.

Igualmente indicar que dicha fuga, que esta parte pudo apreciar meses antes de su reparación, era prácticamente irrelevante, siendo reparada por el seguro del hogar contratado con la aseguradora [REDACTED] con ocasión de la última revisión efectuada en el domicilio para comprobar que no existía fuga interna de la instalación, comprobaciones que ya hicieron anteriormente y cuya acreditación documental, -comprobaciones y reparación-, se hará en escrito ampliatorio al presente, siendo el resultado siempre negativo en relación a la existencia de problema alguno con pérdidas en la instalación de fontanería del domicilio.

A mayor abundamiento y teniendo en cuenta lo que esgrime el propio [REDACTED] en cuanto a la fuga de la cisterna, indicar que dicha fuga ya existía con carácter previo y desde hace unos cuatro meses, pudiendo ser percibida con un pequeño silbido prácticamente inapreciable en la válvula del saneamiento, sin que fuera dicha pérdida significativa según el propio empleado de [REDACTED] Seguros para generar la factura sobre la que recae el presente procedimiento arbitral, en concreto 333,84 euros; resultando igualmente curioso que si dicha fuga existía ya en meses anteriores, dicha pérdida de agua no diera lugar a facturaciones anteriores similares, algo realmente curioso si entendemos que este y no otro era el verdadero problema, facturaciones cuyo extracto anual será igualmente remitido en escrito ampliatorio al presente y demuestran que el consumo declarado a fecha 17 de octubre de 2022 multiplica por más de quince el declarado para el mes de febrero del presente año, que fue de 38,87 euros.

Igualmente indicar que dichas facturaciones anormalmente elevadas se produjeron igualmente en los meses de agosto de 2021 (107,50 euros), octubre de 2021 (92,96 euros) y diciembre de 2021 (116,06 euros), siendo la factura de febrero de 2022 de 38,87 euros cuando el consumo de agua de esta parte siempre es homogéneo durante todos los meses del año. Por dichas facturas ya esta parte el 21 de enero del 2022 interpuso una reclamación al [REDACTED] además de requerir al seguro del hogar contratado con [REDACTED] la revisión de la instalación, cuyo resultado fue que todo estaba correcto en la instalación interna del domicilio, lo que se aportará igualmente en documento ampliatorio al presente escrito.

Esta parte no duda de la revisión efectuada por el [REDACTED] de los contadores de agua, pero, obviamente, se descarta como causa de la facturación la razón aportada por el citado Canal, con el que existieron problemas similares de cargos de agua no tan exorbitados pero si



Comunidad de Madrid

anómalamente elevados durante el año 2021, como ya se ha indicado, que dieron lugar a que esta parte presentara varias reclamaciones y sin que en ese momento existiera fuga de agua alguna, todo lo cual será documentado mediante escrito ampliatorio al presente.

En el domicilio vivimos dos personas, no tenemos piscina ni ningún otro elemento que suponga un consumo extra de agua de carácter estacional, pasando fuera de casa la mayor parte del día y haciendo el resto un consumo responsable y cuidadoso. Jamás en ningún otro domicilio hemos tenido problema alguno con el consumo y facturación de agua, siendo la factura más o menos homogénea a lo largo del año, hasta precisamente cuando se han mudado al actual y desde octubre de 2021 han venido sufriendo este tipo de problemas con la facturación del agua, que ha venido produciéndose de manera reiterada, hasta que presentamos esta reclamación, momento en que se ha normalizado todo y se factura el consumo que habitualmente solemos hacer.

Es por lo que se solicita la continuación del presente procedimiento arbitral solicitando un pronunciamiento favorable a esta parte y a su pretensión de que la facturación objeto del litigio es errónea por causas atribuibles al citado [REDACTED].

La **parte reclamante** aporta nuevo escrito en el que reitera sus alegaciones y remite la documentación que se reseña a continuación:

- 1.- Contrato de Servicios.
- 2.- Reclamaciones Presentadas al [REDACTED] y Solicitud de Arbitraje.
- 3.- Parte [REDACTED] por comprobaciones realizadas el 21/01/2022. El parte indica: "Se realiza comprobación con gas trazador en instalación de agua sanitaria y no da avería el contador va de adelante hacia atrás y al revés deben revisarlo el [REDACTED]. Avería no da no hay perdida de presión".
- 4.- Listado de facturas emitidas por el [REDACTED] desde agosto del 2021 (Inicio del Servicio).
- 5.- Pretensiones. A la vista de la facturación emitida por el [REDACTED] desde agosto del 2021 y el parte de asistencia del hogar de [REDACTED] documentos adjuntados al presente escrito ampliatorio, este último en el que informan del anormal funcionamiento del contador y la inexistencia averías y pérdidas de presión en la instalación y la facturación errática y no justificada con unas diferencias extremadamente dispares, contradice las alegaciones efectuadas por el citado [REDACTED] en relación al funcionamiento correcto del contador, que ha quedado acreditado que no era así, y la alusión a que la facturación objeto del citado arbitraje se debe a la pérdida de los mecanismos de la cisterna. Esta parte tiene claro que la facturación objeto de la controversia es la emitida a fecha 17 de octubre de 2022, no obstante y en prueba que dicha factura no está justificada indicar que hemos estado recibiendo una facturación a lo largo de estos dos años altamente irregular y con unas diferencias de consumo notorias, causadas por un mal funcionamiento del contador, tal y como ya se ha indicado, documentos que desvirtúan de forma clara lo afirmado por el [REDACTED] y cuya copia se remite a ese Instituto, interesando la continuación del procedimiento de arbitraje y resolución de forma favorable para las pretensiones de esta parte.

La **parte reclamante** aporta escrito en el que pone de manifiesto que su única pretensión, llegada la situación actual con una facturación que comienza a ser lógica tras la última reclamación interpuesta, es, que la factura adeudada al [REDACTED], con fecha 17 de octubre de 2022, cuyo importe asciende a 333,84€, sea anulada o subsidiariamente reducida a los importes que actualmente se nos están facturando.

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 **empresa reclamada** aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y concluye que por todo lo expuesto anteriormente, se considera que la facturación realizada por [REDACTED] ha sido totalmente correcta.

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

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 de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada verificó los dos contadores tanto en la finca como posteriormente en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por [REDACTED] confirmando en todas las comprobaciones el mínimo porcentaje de desviación inferior al error máximo permitido por la legislación vigente, y mediante el escrito de fecha 18 de noviembre de 2022 informó debidamente a la reclamante y puso a su disposición el contador para que ejerciera su derecho a solicitar una nueva verificación del comportamiento metrológico del contador en un laboratorio acreditado ajeno a [REDACTED]. Asimismo, el mismo contador, antes de ser sustituido el 2 de enero de 2023, después de medir un elevado incremento de consumo de agua volvió a medir el consumo habitual durante el periodo del 17 de octubre al 19 de diciembre de 2022. En consecuencia, se considera que la empresa reclamada ha probado que el consumo medido y facturado ha sido realizado, y que la causa del incremento del volumen de agua consumida no se debe a un mal funcionamiento del contador, que no ha sido desvirtuado por la parte reclamante, que ha aportado un simple parte de trabajo del profesional de fontanería del seguro de la vivienda de fecha 20 de enero de 2022, que no prueba que hubiera un mal funcionamiento del contador.

Habiendo manifestado la parte reclamante que hubo una incidencia con la cisterna y que la misma fue reparada, tiene a su disposición, tal y como manifiesta la empresa reclamada en sus alegaciones, el procedimiento de carácter interno de la empresa que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo, que puede solicitar para su evaluación por la empresa reclamada y aplicación en caso de cumplirse los requisitos establecidos.

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

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 16 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]