



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00738.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de enero de 2024 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral 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 la Junta Arbitral 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 factura por importe de 236,54 € correspondiente al periodo del 10 de agosto de 2022 al 10 de octubre de 2022, que es cuatro veces superior al habitual en esas fechas, y habiendo estado la vivienda deshabitada los meses de junio, julio, agosto y septiembre. Reclamó y comprobó que no había ninguna fuga. Se llevan el contador a un laboratorio y le contestan que funciona correctamente. Solicita que se regularice la factura a su consumo habitual porque no ha consumido tal cantidad de agua, no ha tenido fuga o avería puesto que no ha hecho ninguna reparación, y su consumo está actualmente regularizado.

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 **empresa reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que manifiesta lo siguiente:

HECHOS:

1. El suministro analizado abastece a la vivienda de referencia y la factura emitida en el periodo de facturación comprendido entre el 10 de agosto y el 10 de octubre de 2022, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en el suministro en aquel momento, que era un contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED]

2. El 10 de octubre de 2022 el lector se personó en la finca de referencia al objeto de tomar lectura del contador y proceder a la facturación de consumo de agua realizado en el periodo del 10 de agosto al 10 de octubre de 2022. La lectura en ese momento era de 1.574 m3, la cual determinaba un consumo a facturar de 89 m3, puesto que la lectura que presentaba el contador el 10 de agosto de 2022 había sido de 1.485 m3.

Comunidad de Madrid

3. El 13 de octubre de 2022 el cliente presenta una reclamación sobre la facturación emitida para el periodo del 10 de agosto al 10 de octubre de 2023. En la misma trasladaba que era imposible que hubiera realizado ese consumo puesto que la vivienda había estado deshabitada desde el mes de agosto hasta finales del mes de septiembre.

4. Para atender esta reclamación, se solicitó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca. Personados en la finca nuestro personal el 31 de octubre de 2022, se comprueba que no se puede realizar la mencionada comprobación, ya que, por la ubicación del contador, no se pueden conectar las piezas necesarias para llevarlas a cabo. La lectura del contador en esta fecha fue de 1.582 m³, la cual constataba que la lectura tomada por el lector era correcta.

5. En esta misma fecha, se informó al cliente de la incidencia detectada en la visita en la finca y se le informaba que en el plazo de 15 días se procedería a retirar el contador para realizar la comprobación en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. Por este, motivo, el 17 de noviembre de 2022 se retiró el contador instalado en la finca que presentaba una lectura de 1.588 m³ en el momento de ser retirado, instalándose un nuevo contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED] con una lectura de 0 m³.

6. La comprobación del contador en el laboratorio de [REDACTED] se realizó el 23 de noviembre de 2022 y su resultado fue que el contador no presentaba desviaciones superiores al 2 %, que es el máximo permitido por el Real Decreto 244/2016 en su Anexo VIII, donde se establecen los requisitos metrológicos que deben cumplir este tipo de aparatos de medida. Es decir, el contador presentaba un comportamiento totalmente correcto de acuerdo con lo establecido por la legislación vigente.

7. A este respecto hay que señalar que el laboratorio de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186, la cual certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad. Además, este laboratorio y sus procedimientos son objeto de auditoría cada año.

8. En base a este resultado, el 2 de diciembre de 2023 se procedió a rechazar la reclamación informando al cliente del resultado obtenido en la comprobación realizada. Así mismo se le informó al cliente que desde la última lectura bimestral de 1.574 m³ a fecha 10/10/2022, hasta la lectura con la que fue retirado el contador, de 1.588 m³ a fecha 17/11/2022, y con el mismo equipo de medida instalado, el consumo ha descendido a los valores habituales de este suministro. Estas lecturas determinan un consumo medio diario de 0,368 m³, mientras que, en el mismo periodo estacional de los dos años precedentes, fueron de 0,385 m³ y 0,590 m³ en los años 2020 y 2021 respectivamente. Esto es un claro indicio de que el aumento de consumo registrado fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador.

9. A este respecto hay que destacar 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. En algunas ocasiones se producen pequeñas pérdidas de agua, como, por ejemplo, en una cisterna o en un grifo que no cierra correctamente, a través de la válvula de algunas calderas que no se encuentra completamente cerrada, etc. Este tipo de incidencias no suelen ser detectadas a simple vista y el agua perdida en estas situaciones pasa directamente a la red de alcantarillado sin causar ningún desperfecto visible. Si este tipo de incidencias se prolongasen en el tiempo, el volumen de agua registrado por el contador puede llegar a ser importante.

10. Así mismo, se le informó al cliente que tenía la posibilidad de solicitar una nueva comprobación del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED], el cual cuente con la debida acreditación para realizar este tipo de ensayos. El cliente no ha manifestado su



Comunidad de Madrid

deseo de llevar a cabo esta comprobación adicional.

Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes,

ALEGACIONES:

En la verificación del comportamiento metrológico realizada al contador en el laboratorio de contadores de [REDACTED] se comprobó que el contador funcionaba de manera totalmente correcta de acuerdo con lo establecido por la legislación vigente. Igualmente se comprobó que no existía error en las lecturas utilizadas para facturar. Con el mismo contador instalado, el consumo volvió a los valores habituales del suministro, lo cual es un indicio claro de que el aumento de consumo no está motivado por el funcionamiento del contador.

Por todo lo expuesto anteriormente, se considera que el consumo realmente se ha realizado, bien de forma voluntaria o como consecuencia de alguna incidencia en la instalación interior de la finca, por lo que no procede su rectificación.

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 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. 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 20 € otras veces más y otras veces menos; todo ello depende de 2 factores:

1. El precio de las tarifas, el cual 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, 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, los 5 m³ van a valer lo mismo.

Por tanto, si se decidiese que se tienen que devolver importes, que es lo que solicita el Cliente, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar.



Comunidad de Madrid

De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende con claridad:

- i. Que [REDACTED] ha atendido en tiempo y forma a las reclamaciones efectuadas por el Cliente.
- ii. Que se realizó la comprobación del contador objeto de disputa.
- iii. 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.

Adicionalmente, se adjunta lo siguiente documental:

DOCUMENTO Nº1: Fotografía contador retirado de fecha 22 de noviembre de 2022.

DOCUMENTO Nº2: Verificación en laboratorio de fecha 22 de noviembre de 2022

DOCUMENTO Nº 3: Carta rechazo reclamación de fecha 2 de diciembre de 2022

DOCUMENTO Nº 4: Carta informando comprobación contador en finca de 14 de octubre de 2022

DOCUMENTO Nº 5: Información comprobación contador en laboratorio de fecha 31/10/2022

DOCUMENTO Nº 6: Histórico de lecturas y consumos contrato [REDACTED]

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 el contador en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED], acreditado por ENAC que es el organismo nacional de acreditación, determinando que no presentaba desviaciones superiores al 2%, que es el máximo permitido por el Real Decreto 244/2016 en su Anexo VIII, e 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]. Que el histórico de lecturas muestra un descenso del consumo de agua, es decir, el mismo contador, antes de ser sustituido, después de medir un elevado incremento de consumo de agua volvió a medir el consumo habitual.

En consecuencia, la empresa reclamada ha probado que el consumo medido y facturado en el periodo de facturación comprendido entre el 10 de agosto y el 10 de octubre de 2022 realmente se ha realizado, siendo correcta la factura emitida, por lo que no procede su rectificación. El incremento del volumen de agua consumida no es imputable a la empresa reclamada no debiéndose a un mal funcionamiento del aparato de medida, que no ha sido desvirtuado por la parte 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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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, 09 de enero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL