



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01915.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 04 de septiembre 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, 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 reclamación que puede resumirse en: "Con fecha de 19/09/2023 puse reclamación a esta empresa directamente a su servicio de atención al cliente con código de solicitud [REDACTED] y código de gestión [REDACTED] y también a la OMIC a través de este mismo medio con código de localización: [REDACTED] al recibir una factura de consumo de agua ([REDACTED]) correspondiente al periodo 03/07/2023 -30/08/2023 en la que facturaron la increíble cantidad de 365 metros cúbicos y un importe de 1.218,32 € No existe otro argumento ni razón que la imposibilidad de consumir 365 metros cúbicos de agua en un piso en el que habita una familia de 3 miembros, uno de ellos menor. Nunca en ese mismo periodo se excedió de 31 m3, no pueden facturar 10 veces más, supera el consumo de los años 2022 y 2021 juntos.

Les envío adjunto la relación de facturas y consumos de los últimos 9 años, en los que podrán comprobar que el consumo en ese mismo periodo nunca jamás excedió de 31 metros cúbicos. " Después de recibir diferentes cartas de la empresa comunicando diferentes actuaciones en relación al contador que registraba en suministro.

A fecha de presentación de la solicitud de arbitraje (23-01-24), recibe una carta de "Aviso de Corte por falta de pago", fechada el 17.01.24, indicando posibilidad de dejar la vivienda sin suministro de agua.

Solicita que se reconozca la imposibilidad de realizar el consumo exagerado del periodo facturado entre el 03.07.23 y 30.08.2023 y emitan una factura por el importe medio de consumo que se realiza en su hogar.

Las facturas emitidas posteriormente a este incidente, se han pagado normalmente y la última de ellas, no refleja la lectura del mes anterior, se han borrado los datos anteriores y cambiado el contador.



Comunidad de Madrid

LA EMPRESA mediante escrito de fecha 1 de diciembre de 2023 presenta escrito, indicando que con fecha 29.09.23 intentaron comprobar el funcionamiento del contador en el propio domicilio del suministro, pero no fue posible debido a motivos técnicos que impidieron comprobación en finca. Por ello en fecha 16.11.23 procedieron a sustituir el contador para realizar la comprobación en su laboratorio de contadores de [REDACTED] Se realizó el 27.11.23.

El resultado de la comprobación, indica una desviación en el registro de consumo de -1,10% y no supera los límites establecidos en la legislación vigente, por lo que el funcionamiento es correcto.

La lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 700m3, siendo correcta la lectura.

Señala la empresa algunas posibles causas del aumento de consumo, informándole de las posibles actuaciones que el consumidor, puede llevar a cabo en diferentes laboratorios acreditados y el coste de esta verificación.

En enero de 2024, la empresa envía un escrito, señalando que se ha dado orden de suspensión del servicio de suministro del agua, al tener una deuda pendiente de abono por importe de 1.218,32 €.

EN FECHA 18 DE ABRIL DE 2024, la empresa envía un aviso de condena definitiva de la acometida del suministro de agua, e indica al reclamante las posibilidades que tiene para evitar la condena definitiva, y cómo obtener de nuevo el suministro de agua.

EL RECLAMANTE mediante escrito de FECHA 24.04.2024 con el siguiente contenido:

Les comunicamos que hemos recibido carta certificada, recogida ayer 26-04-2024 en la oficina de correos de Valdemoro, remitida por el [REDACTED] con el asunto "Aviso de condena de la acometida por falta de pago y rescisión del contrato de suministro", cuya copia escaneada aportamos como documentación.

Por nuestra parte les solicitamos nuevamente su ayuda para resolver este asunto ya que desde el [REDACTED] están ignorando el Arbitraje de Consumo solicitado a su Consejería y amenazando con la condena de la acometida y suministro abusando de su situación de posición de ventaja.

Queremos hacer constar que el [REDACTED] ha tomado la decisión de ignorar nuestra reclamación, desestimarla, al tiempo que ha sustituido el contador por uno nuevo, eliminando así la posibilidad de revisión. Si el contador anterior efectuaba lecturas correctas no debería haber sido reemplazado por otro y comenzar las lecturas desde 0.

LA EMPRESA presenta alegaciones para el acto de audiencia en fecha 28 de agosto de 2024 y expone.

- El comportamiento metrológico del contador que registró un aumento de consumo en el periodo reclamado fue comprobado en el laboratorio de contadores de [REDACTED] y el resultado obtenido fue de un funcionamiento totalmente correcto del contador. Se le ofreció a la titular la posibilidad de realizar una nueva comprobación en un laboratorio ajeno a [REDACTED] pero no se ha recibido ninguna comunicación por su parte manifestando que se quisiera llevar a cabo.

A parte de lo expuesto anteriormente, con el mismo contador instalado, y antes de su sustitución, el consumo del suministro descendió considerablemente, volviendo a sus valores habituales y, además, el contador principal de la finca en el mismo periodo había registrado un aumento de consumo en una magnitud similar al registrado por el contador de la vivienda, es decir, dos equipos de medida diferentes registraron un aumento de consumo similar en el mismo periodo de tiempo. Todo ello viene a confirmar que el consumo se realizó realmente y que el aumento de consumo facturado no es imputable en ningún caso 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



Comunidad de Madrid

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.

- 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 señalarse 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 que durante un tiempo haya estado realizando consumo.

Por todo lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada. No obstante, debe informarse 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 RECLAMANTE mediante escrito de fecha 3 de septiembre de 2024 expone las siguientes consideraciones:

“PRIMERA. - En su punto Segundo.- (que reproduzco exactamente) hace mención a que “La facturación objeto de reclamación fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en esas fechas marca [REDACTED] número de serie [REDACTED]. Este tipo de contador es un equipo electrónico en el que la lectura se hace de forma automática, hecho que descarta un posible error de lectura ya que no interviene el factor humano.” Este hecho no se ajusta a la realidad, ya que el contador no fue instalado en esas fechas sino en parecidas, pero con dos años de antelación, esto es, tras la lectura del 1 de Septiembre de 2021, ya que existía algún error con el contador anterior, ya que todas las lecturas desde el 4 de enero de 2021 fueron facturadas por el método de “Evaluación” sin aportar lectura alguna de contador que justificara los consumos facturados los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y octubre, correspondientes a la totalidad del año 2021, como podrán comprobar en el documento adjunto con todos los detalles de las facturas, lecturas y números de contador. Aún no interviniendo el factor humano, es evidente que, en 2021, durante el mismo periodo objeto de la controversia por la cuantía facturada, algún fallo motivó que no existan lecturas de los consumos derivando en el cambio de contador nº [REDACTED] al nuevo [REDACTED], lo que permite interpretar que quizás tuvo lugar un error similar al objeto de esta reclamación, y que por ello las lecturas reales no estén reflejadas en ninguna de las cinco facturas emitidas en 2021 con los números [REDACTED] y por consiguiente decidieran que la solución era un nuevo contador.

SEGUNDA. - En sus siguientes puntos Tercero.- Cuarto.- Cuarto.- (repetido en su escrito) Quinto.-, alega una serie de explicaciones técnicas sobre las que no puedo rebatir ya que no dispongo de conocimientos técnicos ni normativos suficientes, pero debo llamar la atención de que lo que si hicieron nuevamente es sustituir el contador por uno nuevo, que a fecha de hoy continua instalado y cuyo número es [REDACTED]. Si el contador estaba en perfectas condiciones, ¿porqué reemplazarlo? Es el tercer contador en dos años.

TERCERA.- Tratándose de un nuevo contador el instalado con número [REDACTED] en la factura de fecha 05/03/2024 nº [REDACTED] vuelve a facturarse un consumo estimado de 25m³ ya que la “lectura actual” no existe, nuevamente es el resultado de una estimación.

CUARTA.- En sus alegaciones repiten el argumento es que el funcionamiento del contador es correcto, pero la realidad es que hay instalado uno nuevo, totalmente diferente y con una sección



Comunidad de Madrid

ampliada de 13mm a 15mm., insisto, el tercer contador en dos años.

QUINTA.- Debe tenerse en cuenta que se trata de una vivienda normal, construida en una cuarta planta y que los contadores están situados en un sótano, cinco alturas por debajo. Si existiera una fuga habría sido detectada por cualquiera de los vecinos. Aún así, hay una distancia considerable desde los contadores hasta los grifos de la vivienda.

SEXTA.- El consumo facturado en el periodo de 58 días desde el 03/07/2023 al 30/08/2023 por un total de 365 metros cúbicos equivale a 365.000 litros de agua. Teniendo en cuenta que no hubo nadie en la vivienda desde el 31/07/2023 hasta el 16/08/2023 ni desde el 20/08/2023 al 26/08/2023, significa que en esos 36 días habríamos gastado 10.139 litros diarios, algo que nunca sucedió.

En consecuencia, les SOLICITO y RUEGO Que tengan en cuenta las explicaciones y circunstancias expuestas anteriormente, la relación detallada en el documento adjunto y considere estimar la reclamación presentada en tiempo y forma para lograr que se facture un consumo acorde.”

En fecha 28 de agosto de 2024 LA EMPRESA presentó por escrito alegaciones reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad, así como una serie de documentos justificativos de sus argumentos. Como resumen de los hechos se extrae:

Cuarto.- Para atender esta reclamación, el 28 de septiembre de 2023 se realizó una visita a la finca con objeto de realizar la comprobación del funcionamiento metrológico del contador. La lectura del contador en ese momento fue de 676 m³. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 4. Esta verificación no se pudo realizar porque la puerta del cuarto de contadores no abría lo suficiente para poder acceder con el dispositivo de comprobación hasta el contador y existir una arqueta en el pasillo que impedía el acceso de dicho dispositivo. Este hecho fue informado a la Cliente por escrito el 25 de octubre de 2023 y se le indicó que, por este motivo, si en los siguientes 15 días naturales no se recibía por su parte información contraria a este respecto, se procedería a sustituir el contador y su comprobación en el Laboratorio de Contadores de Canal de [REDACTED]. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 5.

Quinto.- El 16 de noviembre de 2023 se procedió a sustituir el contador con 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 [REDACTED]. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 6. 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 ser retirado era de 700 m³. En esta comprobación, realizada el 22 de noviembre de 2023, se verificó que dicho contador registraba el consumo con desviaciones inferiores inferior a la máxima permitida por la legislación vigente, que es del +2% (anexo VIII del Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología). Es decir, el funcionamiento del contador era totalmente correcto. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 7

El Colegio Arbitral comprobó que a pesar de relacionar y numerar los documentos, no constaba incorporado al expediente **el documento nº 6** .- El 16 de noviembre de 2023 se procedió a sustituir el contador con objeto de realizar la comprobación de su comportamiento metrológico en el laboratorio de contadores de Canal de Isabel II, laboratorio de calibración acreditado por [REDACTED] con expediente nº [REDACTED]. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 6. 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 ser retirado era de 700 m³.

Tampoco aportar el informe de verificación referido como documento nº 7 con el registro de desviación constatado.

Comunidad de Madrid

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.
- 3.- Requerimiento de información/documentación a la empresa reclamada en fecha 06/09/24

En el citado requerimiento se solicita a la empresa que aporte el documento nº6, que contenía el informe con la comprobación del comportamiento metrológico en el laboratorio de contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por [REDACTED] con expediente nº 226/LC10.186. para justificar la lectura del equipo de medida en el momento de ser retirado era de 700 m³ así como el informe acreditativo del índice de desviación que la empresa constata en laboratorio.

La empresa el día 13 de septiembre, presenta escrito, reiterando sus alegaciones pero no presenta ni su documento nº6 ni el nº7.

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 la pretensión del solicitante**, debiendo la entidad reclamada modificar la facturación emitida el día 1 de septiembre de 2023 para el periodo comprendido entre el 3 de julio y el 30 de agosto de 2023, aplicando todos los costes de servicios de aducción, distribución, alcantarillado, cuotas complementarias e impuestos a **un volumen de 30 metros cúbicos**, al no haber quedado acreditado que el contador funcionara correctamente.

Dicho resultado se corresponde con el registro de volumen del año 2019 en el mismo periodo impugnado. Examinando el resumen de consumos aportados por la solicitante desde el año 2015 al 2022, éste es el que mayor volumen registra y se estima como referencia, para la rectificación de la facturación impugnada.

La reclamante manifiesta que ya en fecha 1 de septiembre de 2021, existía algún error con el contador anterior, ya que todas las lecturas desde el 4 de enero de 2021 fueron facturadas por el método de "Evaluación" y con referencia al periodo 03/07/2023 -30/08/2023 se factura la cantidad de 365 metros cúbicos y un importe de 1.218,32 € y aunque recibe diferentes cartas de la empresa comunicando las actuaciones en relación al contador, no dispone de elementos técnicos que la permitan rebatir las mismas, por lo que entienden que el funcionamiento del contador no es correcto, habida cuenta del consumo del periodo anterior y posterior.
Aporta resumen del histórico de sus consumos.

A pesar de que la empresa manifiesta que El 16 de noviembre de 2023 se procedió a sustituir el contador con objeto de realizar la comprobación de su comportamiento metrológico en el laboratorio de contadores de Canal de Isabel II, laboratorio de calibración acreditado por [REDACTED] con expediente nº 226/LC10.186 y esta acreditación certifica que el laboratorio realiza sus actividades con total independencia, transparencia y confidencialidad, que es objeto de revisión anualmente, señalando que la lectura del equipo de medida en el momento de ser retirado era de 700 m³, NO SE APORTA JUSTIFICANTE.

Comunidad de Madrid

La empresa igualmente manifiesta que *en esta comprobación, realizada el 22 de noviembre de 2023, se verificó que dicho contador registraba el consumo con desviaciones inferiores inferior a la máxima permitida por la legislación vigente, que es del +2% (anexo VIII del Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología). Es decir, el funcionamiento del contador era totalmente correcto.* NO se incorpora resultado oficial de la citada comprobación.

La empresa NO aporta ni el informe técnico de la revisión del conjunto de medida de la inspección realizada en finca, indicando que se produjeron serie de inconvenientes para su realización, y tampoco el informe de comprobación del equipo en el laboratorio de calibración acreditado por ENAC, llevado a cabo según afirma la empresa el día 16 de noviembre de 2023, por lo que no acredita que la desviación de consumo fuera inferior a +2%, ni que el contador funcionara correctamente, a pesar de haber sido requerida la empresa para que aportase estos documentos: "Requerimiento de información/documentación a la empresa reclamada en fecha 06/09/24".

Tampoco hay constancia que la usuaria hubiera recibido información previa del procedimiento interno de revisión del [REDACTED], para minimizar el impacto económico, derivado de posibles fugas, obras de reparación etc.

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.

La rectificación de la factura de ese periodo se comunicará al interesado en forma fehaciente, debiendo la solicitante abonar la cantidad resultante 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.

Si el reclamante hubiera abonado la primera factura emitida por importe de 1.218,32 euros, deberá emitirse una nota de abono a favor de la reclamante por la diferencia resultante entre la facturación de un consumo de 365 metros cúbicos y la que este laudo establece, para un consumo de 30 metros cúbicos.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 04 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo. [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]