



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08268.8/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 02 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

██████████ empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

██████████ en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████ 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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje presentada el 26 de julio de 2022, en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Primeros del 2019 (febrero) recibimos una llamada de ██████████ que nuestra facturación era elevada viene un operario y comprueba, ojo sólo comprueba, que estando la general cortada nuestro contador sigue funcionando sin parar, este señor nos comunica que ya se pondrán en contacto con nosotros. A los pocos días nos retiran el contador y un año después 12/02/2020 nos comunican que nuestro contador estaba mal con una desviación en su funcionamiento del más del 10 por ciento, y el 17/02/2020 proceden a cambiarlo y el 22 se comprueba que el contador nuevo está bien (yo no tengo constancia).

Se llevan el contador viejo un año después para comprobar, y no tengo respuesta de todo lo facturado de más durante todo el tiempo que ha estado funcionando mal ni devolución de dicha facturación.

A todo esto a mí se me comunica por teléfono después de las muchas reclamaciones que no abone ninguna factura hasta no tener respuesta, y a fecha de hoy no se ha solucionado.

Solicita: Aplazamiento 18 meses sin un pago inicial, devolución de la facturación de más, y no cortar suministro.

La **empresa reclamada** aporta escrito de fecha 30 de agosto de 2022 en el que formula las siguientes alegaciones:

Que en contestación a la solicitud de arbitraje interpuesta por ██████████ (en adelante, el "Cliente") y recibida por ██████████ en fecha 19/08/2022, en la que muestra su disconformidad con la facturación de su contrato del periodo comprendido entre el 22/07/2020 – 25/05/2022, se viene en tiempo y forma a informar de lo siguiente,



Comunidad de Madrid

Primero. – Que se acepta la solicitud de arbitraje planteada por el Cliente, pues la misma cumple con los requisitos de adhesión de [REDACTED] al Sistema Arbitral de Consumo, 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.

No obstante, dado que el periodo reclamado por la Clienta comprende del 22 de julio de 2020 al 25 de mayo de 2022, y que la fecha de presentación de su solicitud de arbitraje es de 26 de julio de 2022, únicamente se podrá entrar a conocer aquellas facturas cuya antigüedad sea inferior a 12 meses, tal y como consta en la citada Adhesión de [REDACTED] al Sistema Arbitral de Consumo.

Segundo. - 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 de fecha 31 de marzo de 2023, que fue notificado a la parte reclamante, en el que manifiesta lo siguiente:

Que, en contestación a la solicitud de arbitraje interpuesta por [REDACTED] (en adelante, el “Cliente”), en la que muestra su disconformidad con la facturación de su contrato del periodo comprendido entre el 22/07/2020 – 25/05/2022, se viene en tiempo y forma a informar de lo siguiente,

HECHOS

1. Con carácter previo, debemos informar que en fecha 30 de agosto de 2022, se presentó un escrito de aceptación parcial del arbitraje de referencia. En el mismo se indicaba que: “No obstante, dado que el periodo reclamado por la Clienta comprende del 22 de julio de 2020 al 25 de mayo de 2022, y que la fecha de presentación de su solicitud de arbitraje es de 26 de julio de 2022, únicamente se podrá entrar a conocer aquellas facturas cuya antigüedad sea inferior a 12 meses, tal y como consta en la citada Adhesión de [REDACTED] al Sistema Arbitral de Consumo.”

2. El suministro analizado abastece a la vivienda sita en la [REDACTED] del municipio de Humanes de Madrid (Madrid), contrato N° [REDACTED] cuyo titular es [REDACTED]

La facturación reclamada fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en cada periodo. El contador instalado hasta el 17 de febrero de 2020 fue marca Contazara, con número de serie 01187909; desde esa fecha y hasta el 1 de diciembre de 2021, el contador fue marca Contazara, con número de serie P19VA103998B, y a partir de esta fecha, está instalado un contador de la misma marca con número de serie P20VA120461E.

Los tres contadores son equipos electrónicos, en los que la lectura se hace de forma automática, lo cual descarta un posible error de lectura ya que no interviene el factor humano. Así mismo, se trata de un contador secundario instalado en una batería de contadores, para la que existe un contador principal que registra el consumo total de la finca. Se adjunta histórico de lecturas como DOC-1.

3. En primer lugar, debemos informar que en 2019 no consta que para este suministro se haya realizado ninguna llamada telefónica para avisar de un aumento de consumo en el mismo porque este hecho no se ha reflejado en ninguno de los periodos facturados.



Comunidad de Madrid

Las únicas intervenciones llevadas a cabo en el año indicado fueron un corte de suministro por falta de pago y el posterior restablecimiento de este, realizados el 16 de diciembre de 2019.

4. El 31 de enero de 2020 la titular del contrato, a través del servicio de atención telefónica, interpuso una primera reclamación de la facturación de consumo emitida para el periodo comprendido entre el 23 de julio de 2019 y el 24 de enero de 2020, en la que mostró su disconformidad por el consumo facturado e indicó que descartaba fuga en su instalación interior, ya que esta había sido revisada por su seguro.

5. Como respuesta a esta reclamación, el 12 de febrero de 2020 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca, procedimiento acreditado por ENAC con expediente nº 346/EI573. El resultado de esta comprobación fue que el contador que registraba el consumo de la vivienda -marca Contazara con número de serie 01187909- lo hacía con una desviación positiva del +10,00%, es decir, registraba un consumo superior al que realmente se estaba realizando. La lectura en el momento de la comprobación fue de 2.757 m³ y no se apreció fuga en la instalación interior. Se adjunta informe de comprobación como DOC-2.

6. Por esta razón, el 14 de febrero de 2020 se rectificó la facturación del periodo comprendido entre 23 de julio de 2019 y el 24 de enero de 2020, teniendo en cuenta el consumo medio diario registrado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, pasando de un consumo facturado de 111 m³ a 105 m³, y de un importe total de las facturas de 209,45 euros a 199,03 euros. Se adjunta informe rectificación como DOC-3.

7. En consecuencia, el 17 de febrero de 2020 el contador fue sustituido por un nuevo equipo de media. La lectura del contador retirado en esa fecha era de 2.760 m³ y la del nuevo equipo de medida, marca Contazara con número de serie P19VA103998B, era de 0 m³.

8. El 18 de febrero de 2020, a través del servicio de atención telefónica, la titular presentó una nueva reclamación de las facturas de consumo del periodo del 24 de enero al 23 de julio de 2019, en la que mostró su disconformidad con la misma e informó que el consumo era elevado debido a que el contador registraba de más.

9. En contestación a esta reclamación, el 19 de febrero de 2020 se comunicó al cliente que todos los contadores que instala [REDACTED] superan las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo, lo que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación. No obstante, 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 provoque 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. De ahí que la propia normativa entendiera necesario establecer un plazo máximo de rectificación de la facturación por mal funcionamiento del equipo de medida. Dicho plazo máximo, tal como establece el artículo 71 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del [REDACTED], es de seis meses.

Por lo tanto, dado que la facturación había sido rectificada desde el 23 de julio de 2019 al 24 de enero de 2020, se consideró que no procedía realizar ninguna otra rectificación. Se adjunta carta de 19 de febrero de 2020 como DOC-4.

Comunidad de Madrid

10. El 19 de febrero de 2020, de nuevo por vía telefónica, la titular interpuso una reclamación de las facturas desde el 23 de marzo de 2017 hasta el 24 de enero de 2019, en la que solicitó la revisión de todas las facturas anteriores, indicando que eran erróneas por el mal funcionamiento del contador. El 25 de febrero de 2020 se contestó a esta nueva reclamación, reiterando la información dada en nuestro escrito de 19 de febrero de 2020. Se adjunta carta de 25 de febrero de 2020 como DOC-5.

11. En El 26 de febrero de 2020 se recibió, a través de un correo electrónico de la titular, una nueva reclamación en la que mostró su disconformidad con la rectificación de las facturas del periodo del 23 de julio de 2019 y el 24 de enero de 2020.

12. En contestación a esta reclamación, el 5 de marzo de 2020 se reiteró la información facilitada en nuestros dos escritos anteriores, es decir, que el Reglamento para el Servicio y Distribución de las Aguas del [REDACTED] establece, en su artículo 71, que el período máximo a rectificar una vez que se comprueba que el equipo de medida instalado en el suministro registra un consumo superior al realizado, en ningún caso será superior a 6 meses. En este caso, tras comprobarse en la propia instalación que el comportamiento metrológico del contador no era correcto, ya que registraba el consumo con un porcentaje de desviación del +10%, se había rectificado la facturación emitida en el período del 23 de julio de 2019 y el 24 de enero de 2020, tomando como referencia el consumo medio diario registrado en los mismos periodos de los dos años anteriores. Se adjunta carta de 5 de marzo de 2020 como DOC-6.

13. Con fecha 30 de junio de 2020, se recibió un nuevo correo electrónico de [REDACTED] en el que indica que su reclamación de facturas de consumo sigue abierta porque el contador funcionaba mal e iba a ser sustituido.

14. En respuesta a esta nueva comunicación, y puesto que el consumo registrado por el nuevo contador instalado el 17 de febrero de 2020 era superior al del contador retirado, en primer lugar, el 24 de agosto de 2020 se realizó una inspección de verificación en la propia finca, con el objeto de confirmar que el contador cuyo consumo se estaba facturando era realmente el que correspondía a esta vivienda y descartar que pudiera existir un cruce de contadores. En esta verificación de la instalación se confirmó que el contador no estaba cruzado con el de otro suministro, es decir, el consumo facturado es el que se estaba realizando en esta vivienda. Asimismo, esta inspección observó una posible fuga en la instalación interior puesto que existía circulación de agua a través del contador sin hacer un uso consciente del suministro.

15. El 23 de septiembre de 2020 se rechazó la reclamación indicando al cliente de nuevo que, debido a que en la inspección realizada el 12 de febrero 2020 en la propia finca comprobamos que el contador registraba el consumo con una desviación de +10%, rectificamos el período comprendido entre el 23/07/2019 y el 24/01/2020, como ya habíamos indicado en escritos anteriores y, con fecha 17 de febrero de 2020 procedimos a la sustitución del contador. Asimismo, le informamos que el nuevo contador instalado estaba registrando un consumo superior al contador sustituido y en la inspección realizada el 24 de agosto de 2020 se comprobó que el aumento de consumo podría estar motivado por la existencia de una fuga en la instalación interior.

La lectura a fecha 24 de agosto de 2020 era de 147 m³ y la registrada el 18 de septiembre de 2020, fecha de lectura del contador, era de 167 m³, lo que supone un consumo medio diario de 0,8 m³, consumo que es superior al realizado en este periodo en los dos años anteriores que había sido de un 0,5 m³/día. Se adjunta carta de 23 de septiembre de 2020 como DOC-7.

16. Con fecha 24 de septiembre y 4 de octubre de 2020 se recibieron nuevos correos electrónicos de la titular del contrato en los que indica que no existe fuga en la vivienda porque se ha comprobado con el seguro del hogar e insiste que el problema está en el contador porque funciona mal.



Comunidad de Madrid

17. Como respuesta a esta nueva reclamación, el 22 de diciembre de 2020 se realizó en la propia finca la comprobación del comportamiento metrológico del contador, que había sido instalado en este suministro el 17 de febrero del mismo año, proceso acreditado por ENAC con acreditación nº 346/EI57. El resultado de esta verificación fue que el contador registraba el consumo de forma totalmente correcta y conforme a la legislación vigente puesto que la desviación que presentó fue inferior al error máximo permitido del 2% (Real Decreto 244/2016, en su anexo VIII, que establece los requisitos específicos que deben cumplir estos equipos de medida); concretamente la desviación que presentó el contador fue de un -0,56% y la lectura en ese momento era de 249 m³. En esta inspección se volvió a observar un paso continuo de agua, lo que puede ser indicio de la existencia de un consumo no controlado en la finca. Se adjunta informe técnico como DOC-8.

18. Con fecha 28 de diciembre de 2020 se rechazó la reclamación informando al cliente del resultado de la comprobación realizada y sugiriéndole que revisase su instalación interior por si el aumento de consumo pudiera deberse a alguna incidencia en la instalación interior de la finca.

19. Se adjunta carta de rechazo de 28 de diciembre de 2020 como DOC-9.

20. Para el caso de la existencia de fugas en la instalación interior del Cliente, [REDACTED] dispone de una norma interna, de carácter graciable, que en el caso de cumplirse con todos los requisitos de la misma, permite a [REDACTED] rectificar el periodo de facturación afectado por la fuga, con la correspondiente reducción del importe facturado. Se adjunta norma interna de fugas DOC-10.

21. El 28 y 30 de diciembre de 2020 se recibieron dos nuevos correos electrónicos de [REDACTED] en los que insiste que no existe fuga en su vivienda y muestra su disconformidad con el consumo facturado. Informa que nos enviará el parte del seguro de hogar que acredita la ausencia de fuga, pero dicho documento no consta que haya sido recibido y que su contador no para de registrar consumo sin hacer uso del agua.

22. Para responder a esta nueva reclamación, el 16 de febrero de 2021 se realizó una segunda comprobación del funcionamiento del contador en la propia finca y en presencia de la titular del contrato. El resultado corroboró el ya obtenido en la comprobación del 22 de diciembre de 2020, y fue el que el contador registraba el consumo de manera correcta y conforme a la legislación vigente. La lectura durante la inspección fue de 292 m³. Se adjunta informe como DOC-11.

23. A pesar del resultado obtenido en las comprobaciones realizadas en finca, en las que se verificó que el contador funcionaba correctamente, ante el desacuerdo mostrado por la clienta en sus reclamaciones, el contador marca Contazara con número de serie P19VA103998B, fue sustituido el 1 de diciembre de 2021 para comprobar su comportamiento metrológico en el laboratorio de contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186. 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 retirado era de 475 m³.

24. En esta comprobación, realizada el 7 de diciembre de 2021, se verificó que dicho contador registraba el consumo con desviaciones inferiores al 2%, que es el error máximo permitido por el Real Decreto 244/2016, en su anexo VIII. Es decir, confirmaba el resultado de las comprobaciones realizadas en la propia finca. Se adjunta informe de comprobación en Laboratorio como DOC-12.

25. El 26 de enero de 2022, se informó a la clienta de las actuaciones realizadas y del resultado de estas. En consecuencia, y puesto que el funcionamiento del contador había sido verificado dos veces en finca y una tercera en el laboratorio de contadores de [REDACTED] se consideró que la facturación emitida era correcta. Por tanto, la única causa que puede motivar un aumento del consumo facturado en un suministro es que exista o haya existido una incidencia en la instalación

Comunidad de Madrid

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 carta de 26 de enero como DOC-13.

26. El 29 de enero de 2022 se recibió un nuevo correo electrónico de la titular en el que vuelve a mostrar su desacuerdo con el consumo facturado e insiste que no hay fuga en su vivienda.

27. En respuesta a la reclamación, el 7 de abril de 2022 se informó de nuevo a la cliente de todas y cada una de las actuaciones realizadas que han llevado a confirmar que el consumo facturado desde el 22 de marzo de 2020 hasta el 22 de noviembre de 2021 (consumo registrado íntegramente por el contador Contazara con número de serie P19VA103998B), es correcto. Además del resultado de las tres comprobaciones de su funcionamiento realizadas, las lecturas de este han sido correlativas y obtenidas todas ellas de manera electrónica y, por lo tanto, también han sido correctas. Asimismo, tanto en la inspección de 24 de agosto, como la de 22 de diciembre de 2020, se observó paso continuo de agua sin hacer uso del suministro, hecho que también indicó la titular de sus reclamaciones. Puesto que todas estas circunstancias indicaron que el aumento de consumo pudo estar relacionado con una incidencia en la instalación interior, se informó también en esta carta de que [REDACTED] dispone para estas situaciones de un procedimiento de carácter interno que minimizaría el impacto económico del aumento de consumo, indicando en el mismo escrito los requisitos necesarios para poder estudiar la aplicación de dicho procedimiento en este caso. Se adjunta carta de 7 de abril como DOC-14.

28. El 11 de abril de 2022, a través de la oficina virtual, la titular del contrato presentó una nueva reclamación de las facturas de consumo del periodo del 23 de marzo de 2020 al 23 de marzo de 2022, en la que mostró su disconformidad con la revisión efectuada.

29. En respuesta a esta reclamación, el 26 de abril de 2022 se realizó una nueva inspección en presencia del cliente y se comprueba una vez más que el contador que registra el consumo del suministro es el mismo cuyo consumo se le está facturando, es decir, se corrobora que no existe cruce de contadores. La lectura del contador marca Contazara, con número de serie P20VA120461E era en ese momento de 91 m³.

30. El 27 de abril de 2022 se rechazó la reclamación informando que el nuevo contador, instalado el 1 de diciembre de 2021, superó las pruebas que establece la normativa vigente en lo que respecta al control metrológico, lo que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación. Además, el contador principal que controla el consumo total de la finca había registrado un aumento de consumo de la misma magnitud que el registrado en su suministro. Es decir, dos equipos de medida diferentes han registrado un consumo similar en el mismo momento del tiempo, lo que confirma que el volumen de agua facturado en el suministro realmente se ha realizado. Se adjunta carta de 27 de abril como DOC-15.

31. Asimismo, analizando el histórico de consumo del suministro, se observa que el consumo registrado por el nuevo contador, del 25 de enero al 23 de marzo de 2022, es similar al de los dos años anteriores. Concretamente, el consumo medio diario del nuevo equipo de medida es de 0,649 m³, y los del mismo periodo estacional de 2020 y 2021 fueron de 0,576 y 0,7 m³ respectivamente, lo que confirma nuevamente que el volumen de agua que se está registrando y facturando es el que realmente se está realizando en esta vivienda.

32. El 26 y 28 de abril de 2022 se recibieron tres nuevos correos electrónicos de la titular en los que vuelve a mostrar su disconformidad por el mal funcionamiento del contador sustituido, que había sido confirmado en inspección, reclamando la facturación del periodo del 14 de febrero del 2020 al 23 septiembre de 2021.



Comunidad de Madrid

33. Esta nueva reclamación se rechazó el 9 de mayo de 2022, reiterando las actuaciones realizadas, informando de la rectificación que llevamos a cabo el 14 de febrero de 2020 para el periodo de 6 meses que es el determinado por el Reglamento para el Servicio y Distribución de las Aguas del [REDACTED] como máximo a revisar en caso de mal funcionamiento del contador y de las dos sustituciones de contador realizadas en el suministro. Se adjunta carta de 9 de mayo como DOC-16.

34. De nuevo el 10 de mayo de 2022 se recibe un nuevo correo electrónico de la titular en el que solicitó la revisión de la facturación desde febrero de 2020 hasta septiembre de 2021, volviendo a indicar que el contador registraba consumo sin hacer uso del suministro.

35. El 21 de junio de 2022 se informa de nuevo a la titular que en el periodo reclamado no estaba instalado el contador que se comprobó que registraba un consumo superior al realmente realizado, que se instaló un nuevo contador el 17 de febrero de 2021, contador que fue comprobado tanto en finca en dos ocasiones como en el laboratorio de contadores de [REDACTED] dando como resultado todas las comprobaciones que el contador funcionaba correctamente. Asimismo, si se observa paso de agua por el contador sin hacer uso del suministro, es indicativo de una incidencia en la instalación interior o que está no es totalmente estanca. Se adjunta carta de 21 de junio como DOC-17.

36. El 28 de junio de 2022, a través del servicio de atención telefónica, la titular interpone una nueva reclamación de las facturas del periodo comprendido entre el 22 de julio de 2020 y el 25 de mayo de 2022, indicando que no está de acuerdo con las lecturas porque apenas hacen uso del agua.

37. El 29 de junio de 2022 se vuelve a informar al cliente de todas las intervenciones realizadas y sus resultados. Además, se indicó que el consumo registrado por el contador retirado el 1 de diciembre de 2021 había descendido a valores habituales antes de su sustitución, lo que corrobora de nuevo que el aumento en el consumo nada tiene que ver con el contador que lo registró, sino con el uso que se hizo del suministro o con algún tipo de incidencia en su instalación interior. Concretamente, la lectura bimestral de 389 m³ de fecha 26/07/2021, hasta la siguiente lectura bimestral del día 21/09/2021, que fue de 431 m³, dan como resultado un consumo medio diario de 0,578 m³, mientras que, en el mismo periodo estacional de 2018 y 2019, fue de 0,5 m³. Se adjunta carta de 29 de junio como DOC-18.

38. Con fecha 1 de julio de 2022, a través de la Oficina Virtual, la titular presentó una nueva reclamación de las facturas emitidas entre el 22 de julio de 2020 y el 25 de mayo de 2022 en la que indicó que lleva dos años poniendo reclamaciones porque el contador que se le cambió estaba mal y no se le devuelve el dinero facturado de más. Se le informó que tiene una fuga en la instalación interior, y alega que este hecho es imposible porque ya hubiera sido visible.

39. Como respuesta a esta reclamación, el 8 de julio de 2022 se vuelve a informar a la clienta una vez más que el 14 de febrero del 2020 ya se rectificó la facturación del periodo del 23 de julio de 2019 al 24 de enero de 2020 por el mal funcionamiento del contador, teniendo en cuenta el consumo medio diario registrado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, pasando de un importe de 209 euros a 199,03 euros. Asimismo, el contador fue sustituido por uno nuevo el 17 de febrero de 2020 y reiteramos que el comportamiento metrológico del contador que fue instalado fue comprobado hasta en tres ocasiones, confirmándose en todas ellas que su funcionamiento era totalmente correcto. Se adjunta carta de 8 de julio como DOC-19.

40. El 26 de julio de 2022, la titular interpone de manera presencial en la Oficina Central una nueva reclamación de las facturas emitidas desde el 24 de enero de 2014 hasta el 24 de enero de 2020, en la que muestra su disconformidad con la revisión realizada por el contador que funcionaba mal, adjuntando algunos de los escritos y nuestra carta de 8 de julio de 2022.

Comunidad de Madrid

41. Esta reclamación fue rechazada el 25 de agosto de 2022 informando de nuevo de las actuaciones realizadas, de la rectificación llevada a cabo y del motivo por el que no es posible rectificar las facturas de un periodo superior a los seis meses ya revisados. Se adjunta carta de 25 de agosto como DOC-20.

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

ALEGACIONES

El Cliente en su solicitud de arbitraje, indica que “primeros del 2019 (febrero) recibimos una llamada de Isabel II, que nuestra facturación era elevada viene un operario y comprueba ojo sólo comprueba que estando la general cortada nuestro contador sigue funcionando sin parar, este señor nos comunica que ya se pondrán en contacto con nosotros.

A los pocos días nos retiran el contador y un año después 12/02/2020 nos comunican que nuestro contador estaba mal con una desviación en su funcionamiento del más del 10 por ciento. Y el 17/02/2020 proceden a cambiarlo y el 22 se comprueba que el contador nuevo está bien (yo no tengo constancia) Se llevan el contador viejo un año después para comprobar. Y no tengo respuesta de todo lo facturado de más durante todo el tiempo que a estado funcionando mal ni devolución de dicha facturación.

A todo esto a mí se me comunica por teléfono después de las muchas reclamaciones que no abone ninguna factura hasta no tener respuesta y a fecha de hoy no se ha solucionado.”

Como consecuencia solicita que: “Aplazamiento 18 meses sin un pago inicial. Devolución de la facturación de más. Y no cortar suministro”.

En primer lugar, hay que indicar que la facturación emitida en el periodo reclamado ya ha sido revisada en base a la única causa que procedía revisarse, que es por la desviación del +10% con la que el primer contador instalado estaba registrando el consumo del suministro, resultado de la comprobación del funcionamiento realizada en la propia finca el 12 de febrero de 2020. Por esta razón, se revisó las facturas correspondientes al periodo del 23 de julio de 2019 al 24 de enero de 2020 teniendo en cuenta el consumo registrado en el mismo periodo de los dos años anteriores, en base a lo establecido en el artículo 71 del Reglamento para el Servicio y Distribución de las Aguas del [REDACTED]

En segundo lugar, observamos que el mayor consumo del suministro es el registrado desde el 23 de marzo de 2020 hasta 29 de marzo de 2021, es decir, cuando ya no estaba instalado el contador que presentó un mal funcionamiento, ya que éste fue sustituido el 17 de febrero de 2020. El nuevo contador instalado había superado las pruebas que establece la normativa vigente en lo que respecta al control metrológico, lo que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación. No obstante, además, su comportamiento metrológico fue comprobado hasta es tres ocasiones, dos en la propia finca y una tercera en el laboratorio de contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186. Las tres comprobaciones dieron como resultado que el contador instalado el 17 de febrero de 2020 registraba el consumo de manera totalmente correcta.

En tercer lugar, hay que señalar que, en dos de las intervenciones realizadas, concretamente el 24 de agosto y el 22 de diciembre de 2020 se observó paso continuo de agua por el contador sin hacer uso del suministro, hecho que también ha confirmado la clienta en sus reclamaciones.

Es importante señalar que el diseño y funcionamiento de un contador hace que este sólo registre consumo cuando existe paso de agua por él, hecho que únicamente se produce si se está utilizando el suministro o si la instalación interior de la finca suministrada no es completamente



Comunidad de Madrid

estanca, es decir, si existe alguna incidencia en la misma que provoca un consumo incontrolado de agua, como por ejemplo una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de la caldera que no se encuentra completamente cerrada, etc. En ocasiones, este tipo de incidencias no tienen un efecto visible en la vivienda, ya que el agua perdida por estas situaciones pasa directamente a la red de alcantarillado sin causar ningún desperfecto. Si este tipo de incidencias se prolongan durante el tiempo, el volumen de agua registrado por el contador puede llegar a ser importante.

Además, en distintas intervenciones se ha comprobado que no ha existido cruce de contadores en este suministro, es decir, que el contador cuyo consumo registrado se ha facturado es el que realmente corresponde a esta vivienda.

Por otra parte, el contador principal, que registra el consumo de toda la finca, en todos los periodos ha registrado consumos similares a la suma de los registrados por los contadores individuales de las viviendas y usos comunes, lo que significa que dos equipos de medida diferentes han registrado un consumo similar en el mismo momento del tiempo.

Todo ello confirma que el consumo facturado en el suministro a partir del 17 de febrero de 2020 realmente se realizó, pudiendo ser de manera consciente y controlada, o inconsciente, es decir, provocado por una incidencia en la instalación interior. En cuanto al consumo facturado antes a esta fecha, como ya hemos indicado, fue rectificado por la desviación que presentaba el contador en su funcionamiento.

Por todo lo expuesto anteriormente, 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.

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.

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

El escrito de alegaciones de la empresa de 31 de marzo de 2023, fue debidamente notificado a la parte reclamante el 5 de abril de 2023, notificación en la que se solicitaba que en el plazo de 10 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación, comunicara por escrito si consideraba resuelta la controversia planteada o, sí por el contrario, deseaba que se continuara con su tramitación, indicando, en este caso, los motivos, informando que transcurrido el plazo establecido sin la aportación de la información requerida se le tendrá por desistido en su solicitud, de conformidad con lo previsto en el artículo 68.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, procediéndose al archivo de las actuaciones.

Transcurrido un año, la **parte reclamante** aporta escrito el 25 de abril de 2024, manifestando:

Tengo abierto un arbitraje contra ellos del cual ustedes a fecha de hoy no me han comunicado nada, y ellos hoy me dicen que ustedes sin comunicación alguna han archivado mi procedimiento sin yo poder reclamar, estuve casi un año sin contador de agua en mi casa y con facturas excesivamente altas que no se ha procedido a investigar el porqué y se archiva según ellos mi procedimiento sin aviso, espero sea un error y siga mi procedimiento adelante.

Pretensiones: Se me devuelva toda la facturación que se me cobró de más al estar mi contador en mal estado.

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 reitera sus alegaciones.

La **parte reclamante** aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados.

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:

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre las facturas con una antigüedad superior al año anterior a la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje, conforme con la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

Respecto de las facturas emitidas a partir del 26 de julio de 2021, **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar:

-Que el contador que mostró una desviación del +10% fue sustituido el 17 de febrero de 2020 por lo que no procede la rectificación por esta incidencia de las facturas emitidas a partir del 26 de julio de 2021, y que al registrar el nuevo contador un consumo más elevado que el medido por el contador retirado, la empresa reclamada verificó tres veces que funcionaba correctamente, dos veces en la propia finca y otra tercera en el Laboratorio del [REDACTED]. Asimismo se comprobó que no estaba cruzado con el contador de otro suministro, y se observó un paso continuo de agua sin hacer uso del suministro que es indicio de una posible fuga.



Comunidad de Madrid

-Debido a las sucesivas reclamaciones, el contador fue nuevamente sustituido el 1 de diciembre de 2021, y se comprobó de nuevo en abril de 2022 en presencia del cliente que no existía cruce de contadores.

-El contador es instalado habiendo sido probado y verificado en los laboratorios del [REDACTED] conforme con lo establecido el artículo 33 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del [REDACTED].

-Se comprueba que el consumo medido por el nuevo contador era similar al del mismo periodo en los dos años anteriores. Equipos de medida diferentes en el punto de suministro de la vivienda han registrado un consumo similar en los distintos periodos de facturación, tal y como se puede comprobar en el histórico de lecturas y de consumo.

-El contador objeto de reclamación es un contador secundario instalado en una batería de contadores en el que existe un contador principal que controla el consumo total de la finca, y este contador principal registró un aumento de consumo de la misma magnitud que el registrado en el suministro de la vivienda de la reclamante, es decir, que dos equipos de medida diferentes registraron un aumento de consumo similar en el mismo momento del tiempo.

-No existe error de lectura del contador, tratándose de un equipo electrónico que facilita la lectura de forma automática en la que no interviene el factor humano, y siendo las lecturas correlativas.

En consecuencia, y con arreglo a los argumentos anteriormente expuestos, se concluye que el consumo medido y facturado realmente se ha realizado, el incremento del volumen de agua consumida no es imputable a la empresa reclamada no debiéndose a un mal funcionamiento del aparato de medida ni a un error de lectura, sino a alguna avería o falta de diligencia en el uso doméstico, que no ha sido desvirtuado por la parte reclamante que no ha aportado ninguna documentación técnica que acredite el estado de la red interna de su vivienda, ni el informe de la visita del técnico del seguro de hogar que manifiesta, ni prueba alguna de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada.

Manifiestar finalmente, que en el expediente consta que la reclamante dispone de la información que le facilitó la empresa reclamada sobre la existencia de su Procedimiento para el estudio y revisión del impacto en el consumo derivado de una incidencia en la instalación del interior del cliente, cuya aplicación podrá solicitar en el caso de cumplirse todos los requisitos del mismo.

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 naturales



Comunidad de Madrid

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

