



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09307.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 02 de julio 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 escrita con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación del periodo de enero a abril de 2023, habiendo procedido la empresa a cambiar el contador el 3 de enero de 2023 sin ningún tipo de protección en condiciones de congelación, y sin previo aviso. En la finca no hay vivienda, sólo un almacén al que no fueron desde finales de diciembre hasta principios de marzo, y no hubo ninguna incidencia o fuga, y su consumo en los cuatro años anteriores fue de 16 m3. Reclamó y le contestan que el contador funciona bien y que probablemente tuviera una fuga, y no le saben decir como se realiza la comprobación. Solicita la rectificación de las dos facturas y que se restablezca el servicio sin gastos adicionales o penalización.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La **parte reclamante** aporta escrito en el que manifiesta que el contador nuevo se instaló sin ningún tipo de protección frente a las inclemencias del tiempo en un invierno con temperaturas de hasta -10°, en el año de la Filomena en una zona abierta. Las pruebas para verificar el buen funcionamiento del dispositivo se hacen en condiciones normales no en las condiciones reales de ese año. Solicita que se anule el consumo de las dos facturas reclamadas debido a que el contador fue instalado incorrectamente y no se le avisó para ir a aislar el contador del frío. En ese mismo periodo otros años tiene un consumo de 0m3 - 1m3.

La **empresa reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante en el que formula las siguientes alegaciones:

Que, en contestación a la solicitud de arbitraje interpuesta por [REDACTED] (en adelante, "Cliente"), en la que muestra su disconformidad con la facturación emitida sobre este contrato para el periodo de facturación comprendido entre el 19 de diciembre de 2022 y el 19 de abril de 2023 de la finca sita en la [REDACTED] en el término municipal de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Fuentidueña de Tajo (Madrid), se viene en tiempo y forma a informar de lo siguiente,

HECHOS

I.- El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 19 de diciembre de 2022 y el 19 de abril de 2023 fue realizada teniendo en cuenta las lecturas de los contadores instalados en el suministro en cada momento, que fueron el equipo de medida de marca Contazara, con número de serie P22NB641647R desde el 3 de enero hasta el 3 de abril de 2023 y, a partir de esa fecha, el contador de la misma marca, con número de serie P22NB654037O. Ambos equipos de medida disponen de una tecnología que nos permite recibir sus 24 lecturas diarias de forma remota, lo cual descarta un posible error de lectura en la facturación emitida, ya que no interviene el factor humano.

II.- El 3 de enero de 2023, con motivo de la campaña de actualización de contadores que [REDACTED] está llevando a cabo, el contador de este suministro fue sustituido por uno de tecnología NBIOT, como ya hemos indicado. El nuevo contador fue instalado en el mismo alojamiento en el que se encontraba el anterior contador. Se aportan fotografías de cambio de contador como Documento nº 1.

III.- El consumo registrado por el nuevo contador desde su instalación hasta el 16 de febrero de 2023 fue de 321 m³, ya que su lectura en el momento de su instalación fue de 0 m³ y su lectura a esta fecha fue de 321 m³. Asimismo, el contador retirado no había registrado consumo desde el 19 de diciembre de 2022 hasta que fue sustituido el 3 de enero de 2023. Por tanto, el consumo facturado en el periodo comprendido entre el 19 de diciembre de 2022 y el 16 de febrero de 2023 fue de 321 m³.

IV.- Puesto que el consumo era muy elevado con respecto al histórico del suministro, con fecha 15 de marzo de 2023 se envió al titular una carta informando del aumento de consumo observado y de los posibles motivos que pudieran haberlo provocado. Con esta carta se acompañó un tríptico con indicaciones para ayudar a descartar la existencia de fugas en la red interior de la finca. Se adjuntan carta informativa del aumento de consumo y el mencionado tríptico como Documento nº 2 y 3.

V.- Por otra parte, revisadas las lecturas diarias y horarias recibidas de este contador desde su instalación, observamos que existe un aumento de consumo entre las 11:00 horas del día 21 de enero y las 13:00 del 18 de febrero de 2023. Durante estos días el consumo estuvo comprendido entre los 12.000 litros/día y los 16.000 litros/día, mientras que en el resto de los días del periodo no existió en ninguno de ellos un consumo superior a los 200 litros/día. Además, entre estas dos fechas el volumen de agua registrado en horario nocturno es considerable, como se puede ver en los siguientes gráficos:

VI.- El 16 de marzo de 2023, a través del servicio de atención telefónica, el titular interpuso una reclamación por el aumento de consumo del periodo comprendido entre el 19 de diciembre de 2022 y el 16 de febrero de 2023 y solicitó la revisión de la factura por ser de un consumo elevadísimo para una vivienda en la que no habitaban.

VII.- Para atender esta reclamación, con fecha 22 de marzo de 2023 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca. Este procedimiento está acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) con expediente nº 346/EI573. El resultado de esta comprobación fue que el contador presentaba una desviación inferior a la máxima permitida por la legislación vigente que es del +2% (Real Decreto 244/2016, anexo VIII), en concreto, la desviación obtenida fue del +0,32% y, por tanto, el contador funcionaba de manera totalmente correcta. La lectura del contador durante la verificación era de 357 m³.



Comunidad de Madrid

VIII.- A la vista de este resultado, el 22 de marzo de 2023 se informó al cliente por escrito (Documento nº 4) de la comprobación realizada y del resultado obtenido, que determinaba que el consumo registrado por el contador en el periodo reclamado realmente se había producido, por lo que no procedía rectificar la factura reclamada. Del mismo modo, se le indicó 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.

IX.- El 24 de marzo de 2023, a través del servicio de atención telefónica, el titular interpuso una nueva reclamación de la factura del periodo del 19 de diciembre de 2022 al 16 de febrero de 2023, en la que informó que no vivían en esa casa y se le había facturado un consumo excesivo. Asimismo, indicó que el contador cada día cuenta una cantidad distinta tanto hacia delante como hacia atrás. En este sentido informamos que las 24 lecturas recibidas por el contador diarias fueron todas iguales o consecutivas a la de la hora inmediatamente anterior en todos los días que conforman el periodo.

En respuesta a esta reclamación y con objeto de realizar la comprobación del funcionamiento del equipo de medida en el laboratorio de contadores de [REDACTED], el 3 de abril de 2023 el contador fue sustituido por uno nuevo con la misma tecnología que nos permite recibir sus 24 lecturas diarias de forma remota. La lectura del contador en el momento de ser retirado fue de 357 m³. Se aportan fotografías de la sustitución del contador como Documento nº 5.

X.- El 10 de abril de 2023 se realizó la comprobación del comportamiento metrológico del contador 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 comprobado era de 357 m³, es decir, la misma que presentó en el momento de su sustitución y de la comprobación realizada en finca.

Esta comprobación verificó que dicho contador, en ninguno de los cuatro caudales de ensayo a los que fue sometido, registraba el consumo con desviaciones positivas. Por tanto, el resultado corroboraba el obtenido en la comprobación realizada en la propia finca el 22 de marzo de 2023 y el funcionamiento del contador era totalmente correcto.

XI.- En consecuencia, el 3 de mayo de 2023, se rechazó la reclamación informando al cliente por escrito de las actuaciones realizadas y del resultado de las comprobaciones llevadas a cabo, las cuales confirmaban que el aumento de consumo producido era debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. Se aporta carta de rechazo como Documento nº 6.

En este mismo escrito, se ofreció al titular la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED] M.P., que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos. En este sentido informamos que el titular del contrato no ha manifestado su interés en llevar a cabo esta comprobación.

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

ALEGACIONES

En primer lugar, hay que indicar el contador había sido instalado el 3 de enero de 2023 y había superado 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. Asimismo, la tecnología de este contador permite recibir sus 24 lecturas diariamente

Comunidad de Madrid

de forma remota, lo cual descarta un posible error de lectura en la facturación emitida ya que no interviene el factor humano.

No obstante, el contador fue comprobado tanto en la propia finca como en el laboratorio de contadores de [REDACTED], y, en ambos casos el resultado obtenido fue un funcionamiento totalmente correcto.

Asimismo, se ofreció al cliente la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED], que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos, pero este no ha manifestado su interés en realizar esta comprobación.

Por otra parte, una vez analizadas las 24 lecturas diarias recibidas en el periodo reclamado, estas confirman que existió un aumento de consumo en el suministro entre las 11:00 del día 21 de enero y las 13:00 del 18 de febrero de 2023, siendo especialmente notable durante las horas nocturnas de esos días.

Es importante tener en cuenta que un contador únicamente puede registrar consumo cuando circula agua a través de él, algo que sólo puede ocurrir si se está utilizando el suministro de manera voluntaria o involuntaria, o si la instalación interior no es completamente estanca. En este sentido, queremos indicar que una avería o incidencia en una instalación interior no siempre tiene por qué tener un efecto visible en la vivienda. En ocasiones se producen pequeñas pérdidas de agua, como por ejemplo en una cisterna o un grifo que no cierra correctamente o la válvula de algunas calderas que no se encuentra completamente cerrada, en el sistema de riego de los jardines, etc., incidencias que no suelen ser detectadas a simple vista y el agua perdida por estas situaciones pasa directamente a la red de alcantarillado sin causar ningún desperfecto visible. Si este tipo de incidencias se prolongan durante el tiempo, el volumen de agua registrado por el contador puede llegar a ser importante. Además, también existen otro tipo de causas que pueden provocar un consumo involuntario, como puede ser un grifo que no ha sido cerrado completamente y que durante un tiempo haya estado realizando consumo.

Asimismo, a partir de las 13:00 del 18 de febrero de 2023, con el mismo contador instalado, el consumo registrado descendió considerablemente. De hecho, el consumo medio diario registrado por el contador desde 3 de enero hasta el 16 de febrero de 2023 fue de 5,440 m³, mientras que desde esta fecha hasta su sustitución el 3 de abril de 2023 este consumo fue de 0,783 m³.

El hecho de que el consumo haya descendido por sí solo y con el mismo contador instalado, demuestra que el funcionamiento del equipo no es la causa del aumento de consumo, porque, de ser así, ese consumo superior al habitual se habría mantenido.

Por todo ello, se deben buscar las causas del aumento de consumo en el uso que hicieron del suministro en el periodo reclamado o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna.

En cuanto a las manifestaciones que hace el cliente sobre que el aumento de consumo registrado por el contador coincide con periodos de bajas temperaturas, debemos indicar que, si este hecho hubiera afectado al contador, por congelación del agua que hay en su interior, el contador se habría destruido cosa que no ha sucedido, por lo que no es posible que el aumento de consumo esté provocado por este motivo.

Por lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta. 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



Comunidad de Madrid

impacto económico de este aumento de consumo.

Adicionalmente, se aporta como Documento nº 7 el histórico de lecturas y consumos del contrato de suministro que nos ocupa; y como Documento nº 8 el informe de ensayo del laboratorio de fecha 10 abril de 2023.

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 todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, al que tengo honor de dirigirme,

SOLICITO

Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito junto con sus documentos adjuntos, y dando por cumplido, dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el Cliente.

OTROSÍ DIGO: Que de estimarse necesaria la presentación de documentos adicionales acreditativos de algunos de los extremos indicados en el presente escrito, manifestamos quedar a su entera disposición.

SEGUNDO OTROSÍ DIGO: Que, en el caso de que el Órgano Arbitral acuerde mediante Laudo estimar parcial o totalmente las pretensiones formuladas por el Cliente, solicito se tenga en cuenta



Comunidad de Madrid

el sistema de facturación de [REDACTED] que no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid reguladas en 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. Por lo tanto, en el caso de que se dictamine rectificar una factura de consumo, se deberá indicar en metros cúbicos.

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, si bien el contador objeto de reclamación fue sustituido el 3 enero de 2023 época invernal, no fue el año de la borrasca Filomena que manifiesta el reclamante, y consta documentación fotográfica en la que se comprueba que fue instalado debidamente en el interior de una caseta con puerta empotrada en el muro.

Que el elevado consumo registrado por el nuevo contador telemático instalado comenzó el 21 de enero de 2023, y hasta el 18 de febrero de 2023 fue especialmente elevado en horario nocturno.

Que la empresa reclamada verificó el contador tanto en la finca, como posteriormente en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED], acreditado por ENAC que es el organismo nacional de acreditación, determinando una desviación inferior al 2%, error máximo permitido en la legislación vigente, que no justifica el elevado consumo registrado, y se dio al cliente la posibilidad de realizar por su cuenta una nueva verificación del contador.

Que 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.

Por todo lo expuesto 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 causa ajena a la empresa reclamada, que no ha sido desvirtuado por la parte reclamante no constando ninguna prueba de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada.

No obstante, se informa al reclamante de la existencia del "Procedimiento para el estudio y revisión del impacto en el consumo derivado de una incidencia en la instalación interior del cliente", que es una disposición de carácter interno aprobada por la propia empresa para, como medida de protección hacia sus clientes, paliar los excesos de consumo como consecuencia de una incidencia o avería y minimizar el impacto en el importe de la factura. Gracias al mencionado Procedimiento, en determinados casos y si se cumplen los requisitos establecidos por la empresa (entre ellos presentar la factura que acredite la existencia de la fuga y su reparación), ésta realiza de la forma establecida en el Procedimiento, una revisión de dos facturas de consumo como máximo.

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, en su caso, 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 naturales 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]

