



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11505.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

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

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Desde que nos hemos mudado y solicitado el agua en la nueva vivienda, [REDACTED] nos ha decepcionado por completo, primero tardando más de un mes en darnos de alta en el suministro, solicitado el 23/12/21. En el año 2022 hemos tenido hasta mayo un consumo apropiado para una familia de 3 que trabaja todo el día fuera de casa (20-30€). Pero en junio ha fallado el contador, eso dicen, registrando un consumo elevadísimo 1.300€, por lo que han revisado y cambiado el contador el 4/10 dado que tenía una desviación importante. Nos han refacturado calculando que el consumo era de 948€, consumo aún elevado, que hemos vuelto a reclamar dado que desde el 4/10 (cambio de contador) al 25/10 (periodo de la factura) hay solo 20 días y ese cálculo de consumo sigue siendo completamente excesivo. Volvemos a reclamar y recalculan 302€, para nuestro consumo habitual considero que tampoco es apropiado. [REDACTED] nos dicen que es correcto porque todas estas revisiones les genera costes de explotación.

Además de lo arriba mencionado, los sábados suele haber cortes de agua por la mañana. He reclamado telefónicamente, dicen que cada vez que pase que llame. Yo no puedo estar llamando todos los sábados a ver que pasa. Y no hay solución al respecto. Como consumidores y considerando que es la única suministradora de agua, vemos nuestros derechos como consumidores vulnerados y a la merced de lo que ellos decidan. El agua es un suministro vital, tenemos una niña pequeña y no podemos prescindir de este suministro. Comentar que hemos hecho todas las comprobaciones oportunas constatando que no existen fugas interiores en la vivienda.

Solicito una solución a ser posible definitiva, dado que estamos teniendo muchas variaciones de consumo, a mi criterio sospechosas y cortes casi todos los sábados. Nuestro consumo era normal en 2021 y parte del 2022 y lo han cambiado pasando a pagar en vez de 20-40€ - 60-130€. Reclama 302,89 €.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

- 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, alegando:

HECHOS

1. El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 26 de agosto y el 25 de octubre de 2022 fue realizada, teniendo en cuenta las lecturas del contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED], que fue instalado el 4 de octubre de 2022, en sustitución al que había instalado en el suministro hasta ese momento, que era el contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED].

2. El consumo registrado desde el 27 de abril al 27 de junio de 2022 por el contador [REDACTED] fue de 46 m3 por diferencia de las lecturas realizadas en ambas fechas, que fueron de 95 m3 y 141 m3, respectivamente. Posteriormente, la lectura del contador el 26 de agosto de 2022 fue de 566 m3, la cual determinó un consumo a facturar de 425 m3, teniendo en cuenta que el 27 de junio de 2022 había sido de 141 m3. El lector aportó fotografía realizada al contador el 26 de agosto de 2022 que confirmaba la lectura indicada.

3. No obstante, puesto que el consumo era muy elevado con respecto al histórico del suministro, con fecha 12 de septiembre de 2022, y antes de la emisión de la factura, se acudió a la finca para verificar la lectura del contador y para determinar si existía alguna incidencia que justificase el aumento de consumo. En esta visita la lectura del contador era de 593 m3 y no se pudo determinar el motivo del aumento de consumo, porque en la vivienda no había nadie. No obstante, se habló por teléfono con la cónyuge del titular para informarles del aumento de consumo registrado por el contador que nos confirmó desconocer el motivo y que revisarían su instalación.

4. El 13 de septiembre de 2022, a través del servicio de atención telefónica, [REDACTED] Pintos, con N.I.F. [REDACTED] calidad de familiar del titular, interpuso una reclamación por aumento de consumo de la factura correspondiente al periodo comprendido entre el 27 de junio al 26 de agosto de 2022, en la que solicitó la comprobación del contador e informó que descartaban fuga en la instalación interior.

5. Para atender esta reclamación, con fecha 28 de septiembre de 2022 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca. Este procedimiento está acreditado por la [REDACTED] con expediente nº [REDACTED]. El resultado de esta comprobación fue que el contador presentaba una desviación superior 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 +5,20%. La lectura del contador durante la verificación fue 604 m3, que confirmaba que las lecturas realizadas en el periodo reclamado habían sido correctas.

6. A la vista de este resultado, el 30 de septiembre de 2022 se rectificó la facturación del periodo comprendido entre el 24 de abril y el 26 de agosto de 2022 teniendo en cuenta el consumo medio diario registrado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores. Como consecuencia de esta rectificación se pasó de una facturación de 471 m3 por importe de 1.380,33 euros a una facturación después de rectificar de 23 m3 por un importe de 51,58 euros.

7. No obstante, en este punto informamos que el consumo registrado por el contador desde el 26 de agosto al 28 de septiembre de 2022 descendió considerablemente, puesto que teniendo en cuenta las lecturas del contador en esas fechas, el consumo medio diario que había registrado



Comunidad de Madrid

desde el 27 de junio al 26 de agosto de 2022 había sido de 7,083 m³, mientras que el registrado desde esta fecha hasta el 28 de septiembre, fecha en la que se realizó la comprobación del funcionamiento del contador en finca, fue de 1,152 m³/día, consumo que es similar al realizado en el suministro en el mismo periodo estacional al reclamado en el año 2023, que ha sido de 1,448 m³/día. Es decir, antes de que el contador fuera sustituido, el consumo descendió a los valores habituales de consumo del año siguiente.

8. El 4 de octubre de 2022 el contador fue sustituido por el contador marca [REDACTED], con número de serie [REDACTED]. Este nuevo equipo de media dispone 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.

9. Puesto que el siguiente periodo de facturación, comprendido ente el 26 de agosto y el 25 de octubre de 2022, hubo dos contadores instalados en el suministro, y uno de ellos se había demostrado que presentaba un funcionamiento anómalo, el consumo facturado inicialmente en este periodo se calculó teniendo en cuenta el consumo medio diario registrado por el nuevo contador instalado. La lectura de este contador el 4 de octubre de 2022, fecha de su instalación, era de 0 m³ y la lectura que presentaba el 25 de octubre de 2022 fue de 119 m³, lo que supone un consumo de 5,667 m³/ día. Aplicando este consumo medio diario a los 60 días que conforman el periodo indicado, resulta un consumo a factura de 340 m³. Es decir, el consumo registrado hasta el 25 de octubre de 2022 por el nuevo contador instalado volvió a ser muy superior al habitual del suministro.

10. Revisadas las lecturas diarias y horarias recibidas de este contador, observamos que existe un aumento de consumo especialmente notable entre las 20:00 del día 19 de octubre y las 21:00 del 22 de octubre de 2022, registrando el contador un consumo de 94 m³ en tres días. Este consumo fue continuado durante las 24 horas del día, siendo considerable el volumen registrado en horario nocturno, como se puede ver en los siguientes gráficos:

11. Del mismo modo, confirmamos que a partir de las 21:00 del día 22 de octubre del 2022 el consumo descendió considerablemente puesto que la lectura en ese momento fue de 118 m³ y la del 25 de octubre de 2022 era de 119 m³, como ya hemos indicado.

12. Esto nos permite concluir que el consumo realmente se ha realizado, y que el aumento de este no tuvo que ver con el funcionamiento del contador, sino con el uso que se hizo del suministro.

13. Con fecha 29 de octubre de 2022, a través de la App de [REDACTED], en calidad de titular del contrato, interpuso una reclamación en la que mostró su disconformidad con el consumo facturado en el periodo del 26 de agosto al 25 de octubre de 2022 y solicitó la comprobación del funcionamiento del contador.

14. A pesar de que el contador era de reciente instalación 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, en respuesta a esta reclamación, el 11 de noviembre de 2022 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca. Este procedimiento está acreditado por la [REDACTED] con expediente nº [REDACTED]. El resultado de esta comprobación fue que el contador registraba el consumo con desviaciones inferiores al máximo error permitido por la legislación vigente y, por tanto, su funcionamiento era totalmente correcto. La lectura durante la verificación fue 132 m³.

15. En consecuencia, el 18 de noviembre de 2022 se rechazó la reclamación del cliente informándole del resultado de la comprobación realizada.



Comunidad de Madrid

16. Con fecha 2 de diciembre de 2022, de nuevo a través de la App de [REDACTED], el titular del contrato presentó una reclamación de la factura del periodo comprendido entre el 28 de agosto y el 25 de octubre de 2022, en la que indicó haber tenido en cuenta, para su cálculo, el consumo del contador que había sido retirado el 4 de octubre de 2022.

17. Como ya hemos indicado, en el cálculo del consumo facturado del periodo reclamado no se tuvo en cuenta el consumo registrado por el contador retirado, sino el consumo medio diario registrado por el contador nuevo. No obstante, el 21 de julio de 2023 se procedió a rectificar la factura del periodo reclamado aplicando para los días que componen el periodo en el que estuvo instalado el contador antiguo, es decir, desde el 26 de agosto hasta el 4 de octubre de 2022, el consumo habitual del suministro en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores que fue de 0,166 m3, de lo que resulta un volumen de 8 m3. A este consumo, se le sumó el consumo registrado por el nuevo contador desde su instalación el 4 de octubre hasta el 25 de octubre de 2022, y que había sido de 119 m3 como ya hemos indicado anteriormente. Por tanto, tras la revisión, el consumo facturado en el periodo del 26 de agosto al 25 de octubre de 2022 pasó de 340 m3 a 127 m3 y, de un importe de 948,75 euros a un importe 302,89 euros.

18. El 1 de agosto de 2023, a través de la oficina virtual, el titular interpuso una nueva reclamación de la facturación en la que mostró su disconformidad con el consumo facturado desde que se le sustituyó el contador.

19. Con fecha 4 de agosto de 2023 se rechazó la reclamación informando al cliente de nuevo del resultado de la comprobación del funcionamiento del contador realizada el 11 de noviembre de 2022, que confirmó que el contador funcionaba de manera totalmente correcta. Asimismo, se le informó que, al analizar las lecturas horarias del contador, se observa que el consumo del periodo reclamado se concentró de manera considerable entre el 19 de octubre y el 23 de octubre, registrándose entre esas fechas de manera continuada e ininterrumpida durante todas las horas del día, como ya hemos indicado. Del mismo modo se le informó que a partir de ese día el consumo registrado por el contador descendió hasta aproximarse a los valores habituales del suministro, lo que confirma que el funcionamiento del contador nada tuvo que ver con el aumento de consumo registrado.

20. Por esta razón, y ante la posibilidad de que hubiera podido existir en la instalación interior de la finca una fuga que hubiera provocado el aumento de consumo de esos días, se informó al cliente que [REDACTED] dispone de un procedimiento interno de revisión que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo y la forma de proceder si este fuera su caso.

21. Previa a esta reclamación, el 3 de julio de 2023, a través de la oficina virtual, el titular interpuso una queja en la que mostró su disconformidad con el consumo facturado con el nuevo contador e indicó que este funcionaba mal.

22. Con fecha 11 de octubre de 2023, se rechazó la reclamación correspondiente a esta queja reiterando la información ya facilitada al cliente en la carta del 4 de agosto de 2023. Asimismo, se le indicó que el contador nuevo, instalado en fecha 4 de octubre de 2022, dispone de una tecnología más avanzada, por lo que la contabilización del consumo se realiza con una precisión muy superior al contador anterior. Concretamente, esta evolución en la tecnología de los contadores a la hora de contabilizar el consumo se basa en que actualmente son capaces de registrar aquellos consumos realizados en los caudales más bajos de funcionamiento, mientras que el anterior contador, o no los registraba, o no lo hacía en su totalidad. Por este motivo, desde el momento en que se instaló el nuevo contador el consumo que está siendo registrado se ha visto incrementado con respecto a los consumos que registraba el contador anterior, además de las posibles incidencias que pudiera haber habido en su instalación interior o el uso que se esté haciendo del suministro.



Comunidad de Madrid

23. El 25 de septiembre de 2023, de nuevo a través de la oficina virtual, el titular presentó una nueva reclamación por el aumento de consumo facturado en el periodo comprendido entre el 28 de junio y el 25 de agosto de 2023. Esta reclamación fue rechazada el 26 de septiembre de 2023 informando de nuevo de todos y cada uno de los motivos por los que considerábamos que la facturación era correcta, puesto que el consumo facturado realmente era el registrado por el contador y este funcionaba correctamente. Todos estos argumentos se han expuesto detalladamente en este informe.

24. No obstante, ante las reiteradas reclamaciones del cliente, el 27 de septiembre de 2023, se realizó una nueva comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca. De nuevo, el resultado de esta comprobación fue que el contador registraba el consumo con desviaciones inferiores al máximo error permitido por la legislación vigente. Concretamente, con una desviación de +0,08% y, por tanto, se confirmó nuevamente que su funcionamiento era totalmente correcto. La lectura durante la verificación fue 438 m3

25. Finalmente, el 7 de febrero de 2024, a través de la oficina virtual, el cliente ha interpuesto una nueva reclamación de la facturación del periodo comprendido entre el 26 de agosto y el 25 de octubre de 2022 por considerar los servicios facturados improcedentes, indicando en las observaciones que el concepto de gastos de explotación no figura en sus facturas.

26. Con fecha 5 de marzo de 2024 se ha rechazado la reclamación informándole de nuevo del consumo continuo que el contador registró desde las 20:00 del día 19 de octubre hasta el 23 de octubre aproximadamente, descendiendo después de ese día de manera considerable hasta los valores habituales del suministro, lo que demuestra que en esas fechas se produjo alguna incidencia en su instalación que provocó el aumento de consumo. Puesto que se comprobó el funcionamiento del contador y este funciona de manera totalmente correcta, el consumo facturado realmente se realizó, de manera voluntaria o involuntaria.

27. Del mismo modo, en el escrito se le ha vuelto a informar del procedimiento interno que tiene [REDACTED], para minimizar el impacto económico de un aumento de consumo que haya sido provocado por una fuga o avería en la instalación interior de nuestros clientes. Asimismo, la aplicación de este procedimiento en ningún caso supondrá que el resultado de la rectificación de la facturación arroje un importe similar al que habitualmente les estemos facturando. Y ello porque lógicamente el volumen de agua registrado por el contador ha sido suministrado y, por tanto, ha supuesto unos costes de explotación para [REDACTED] que son relativos a los recursos y/o materiales utilizados por esta empresa para realizar el tratamiento y depuración del agua consumida como, por ejemplo, mano de obra, materiales y procesos utilizados en los distintos servicios de distribución, alcantarillado y depuración, etc.

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

ALEGACIONES

En primer lugar, hay que indicar que el nuevo contador instalado el 4 de octubre de 2022 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 de forma remota, lo cual descarta un posible error de lectura en la facturación emitida ya que no interviene el factor humano.

Una vez analizadas las 24 lecturas diarias recibidas en el periodo reclamado, estas confirman que existió un consumo considerable y continuado desde las 20:00 horas del 19 de octubre hasta el día 23 de octubre de 2022 aproximadamente, en concreto, hasta las 21:00 horas del 22 de

Comunidad de Madrid

octubre, registrándose entre ambas fechas 94 m3.

Asimismo, a partir del 23 de octubre de 2022, con el mismo contador instalado, el consumo registrado descendió considerablemente, hasta situarse en valores próximos a los habituales del suministro. De hecho, el consumo medio diario registrado por el contador desde el 4 de octubre hasta el 25 de octubre de 2022 fue de 5,667 m3, mientras que en el periodo desde el 25 de octubre al 28 de diciembre de 2022 fue de 0,453 m3/día, y en el mismo periodo estacional del año 2023, es decir, del 25 de agosto al 24 de octubre de 2023 ha sido de 0,533 m3/día con el mismo contador instalado.

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.

Además, el comportamiento metrológico del contador ha sido comprobado en finca en dos ocasiones, concretamente el 11 de noviembre de 2022 y el 27 de septiembre de 2023, dando como resultado en ambas verificaciones que el funcionamiento del contador es totalmente correcto.

Asimismo, el contador que había instalado en el suministro hasta el 4 de octubre de 2022, aunque fue sustituido porque registraba el consumo con una desviación del +5,20% según el resultado de la comprobación de su funcionamiento realizada en la propia finca, también registró en los periodos anteriores al reclamado, consumos muy superiores a los habituales del suministro. Esta desviación es mínima y supera únicamente en un 3,20% al máximo permitido por la legislación vigente, por lo que no es posible que fuera la causa principal del aumento de consumo registrado en el suministro desde el 27 de abril hasta el 26 de agosto de 2022, a pesar de que se rectificase la facturación emitida en ese periodo teniendo en cuenta el consumo del mismo periodo estacional de los dos años anteriores.

El hecho de que el nuevo contador registrase un aumento de consumo similar al que registró el contador retirado, no hace sino demostrar que el funcionamiento del contador no fue la causa principal del aumento de consumo, si no el uso que se hiciera del suministro bien de forma consciente o como consecuencia de alguna incidencia en la red particular de la finca.

Del mismo modo, la factura del periodo reclamado fue rectificada aplicando este mismo criterio a los días del periodo comprendidos entre el 26 de agosto y el 4 de octubre de 2022, añadiendo a este volumen de agua, el consumo que el nuevo contador registró desde su instalación hasta el 25 de octubre de 2022.

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.

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.

Asimismo, se informó al cliente que en el caso de que, efectivamente, haya tenido una fuga o avería en su red interna, [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de un procedimiento de revisión interno que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo y, para poder estudiar la aplicación de este procedimiento a este caso, era necesario que nos remitiera la documentación que acredite las obras llevadas a cabo para la reparación de la fuga.



Comunidad de Madrid

En definitiva, a tenor de las manifestaciones y alegaciones realizadas, no cabe sino desestimar la totalidad de las pretensiones solicitadas por el Cliente.

Se aporta como documentación adjunta:

DOCUMENTO Nº1 Carta rechazo reclamación 04/08/2023
DOCUMENTO Nº 2 Carta rechazo reclamación 05/03/2024
DOCUMENTO Nº 3 Carta rechazo reclamación 11/10/2023
DOCUMENTO Nº 4 Carta rechazo reclamación 18/11/2022
DOCUMENTO Nº 5 Carta rechazo reclamación 26/09/2023
DOCUMENTO Nº 6 Fotografía lectura contador 26/08/2022
DOCUMENTO Nº 7 Fotografías contador auditoría 12/09/2022
DOCUMENTO Nº 8 Histórico de lecturas y consumos cto. 359436833
DOCUMENTO Nº 9 Informe Técnico Conjunto de Medida Inspección 27/09/2023
DOCUMENTO Nº 10 Informe Técnico Conjunto de Medida Inspección 11/11/2022
DOCUMENTO Nº 11 Informe Técnico Conjunto de Medida Inspección 28/09/2022
DOCUMENTO Nº 12 Reclamación cliente 01/08/2023
DOCUMENTO Nº 13 Reclamación cliente 02/12/2022
DOCUMENTO Nº 14 Reclamación cliente 07/02/2024
DOCUMENTO Nº 15 Resolución sobre revisión de factura 21/07/2023
DOCUMENTO Nº 16 Resolución sobre revisión de factura 30/09/2022

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.



Comunidad de Madrid

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.

La **parte reclamante** no aporta escrito de 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 ya ha procedido a rectificar correctamente la facturación afectada por las lecturas del contador [REDACTED] desde el 24 de abril de 2022 hasta que fue sustituido el 4 de octubre de 2022, conforme a lo establecido en el Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del [REDACTED].

En cuanto al nuevo contador instalado el 4 de octubre de 2022, resulta que el mismo fue verificado dos veces en la propia finca, los días 11 de noviembre de 2022 y el 27 de septiembre de 2023, dando como resultado en ambos casos un funcionamiento correcto, que mediante telelectura el contador registró un paso continuo de agua desde las 20:00 horas del 19 de octubre hasta las 21:00 horas del 22 de octubre, de 94 m3, y que el elevado consumo descendió a partir del 23 de octubre de 2022, es decir el mismo contador registró consumos elevados reclamados y consumos habituales.

Por todo lo expuesto, se concluye que no procede realizar una nueva rectificación de la facturación ya rectificadas, y que a partir del 4 de octubre de 2022 el consumo medido y facturado se ha realizado, no siendo imputable a la empresa reclamada el incremento del volumen de agua consumida, no debiéndose a un mal funcionamiento del aparato de medida, sino a alguna avería o falta de diligencia en el uso doméstico que no ha sido desvirtuado por la parte reclamante, no constando ninguna prueba de que la causa de la incidencia objeto de reclamación sea imputable a la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

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

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

Madrid, 16 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: