



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11607.8/2023

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:

Con la recepción de la factura de fecha 31 de julio y período de facturación 11 de mayo a 10 de julio de los corrientes, la compañía me imputa un consumo de 185 m3, a todas luces indebido toda vez que he podido comprobar por dicha factura que el contador estaba averiado.

No quiero dejar de poner de manifiesto en este momento que hace un año se realizaron una serie de medidas en la vivienda para reducir el consumo de agua, como se puede acreditar con la diferencia de consumo que reflejan las facturas del periodo anterior 8 de marzo a 10 de mayo del año anterior (112 m3) y del presente año (45 m3), fechas en las que el contador tenía un funcionamiento normal, es decir un 60% menos que el año anterior.

Habida cuenta de que el consumo del periodo 11 de mayo a 10 de julio del año anterior a las medidas de reducción de consumo de agua fue de 192 m3, y de acuerdo con los derechos que me amparan en el marco del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, les requiero para que:

1º.- Rectifiquen dicha factura descontado al menos el 50% del consumo indebidamente imputado, y procedan al reintegro del importe correspondiente.

2º- la subsanación inmediata del aparato de medida.

Además, dicho contador es un aparato de medida electrónico e inteligente que la compañía [REDACTED] es capaz de leer vía radio, por lo que resulta sorprendente que en más de mes y medio no se hayan dado cuenta de que dicho contador no emite señal alguna y no lo hayan reparado.

Cuantía reclamada: 270,00 €

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Aporta posteriormente nuevo escrito ampliando los hechos reclamados, manifestando: Han pasado más de 15 días desde la respuesta del [REDACTED], donde indicaba (el pasado 11 de agosto) en su escrito de respuesta a mi reclamación, que "en los próximos días y con la mayor brevedad posible, procederemos con la sus"tución del contador" .

Estamos a 29 de agosto (18 días) y aun no han cambiado el contador estropeado por otro que funcione correctamente, con lo que se demuestra palpablemente la nula disposición de la empresa [REDACTED] a poner un contador nuevo y así poder demostrar el consumo real que hay en mi vivienda y poder pagar solo por consumos reales y no por consumos estimados. Esto hace que en la próxima factura, el periodo de facturación del 11/7 al 11/9 (aproximadamente) me volverán a estimar el consumo y volveré a ampliar esta reclamación o tendré que abrir otra con la nueva factura estimada. Además, quiero manifestar lo siguiente :

PRIMERO

Estos contadores inteligentes que instala el [REDACTED] (que es el contador que está actualmente instalado en mi vivienda) , según las informaciones que manifiesta en [REDACTED] envían información de forma DIARIA a la central de datos, informando de la lectura y el estado del contador.

Por lo tanto, en el centro de proceso de datos del [REDACTED] deben tener registro o LOG de cuando fue la ultima vez que se recibió información del contador y, a partir de ese momento, no se recibió más información desde el contador, por lo que, teniendo constancia palpable de que el contador no respondía durante varios días, no se ocupó esta empresa de atajar el problema del que, insisto, se debe tener constancia informática. Esta es una función de los contadores inteligentes, precisamente tener constancia telemática de lo que puede estar ocurriendo en la red de distribución de agua de [REDACTED]

SEGUNDO

Durante los 4 últimos años, en el mismo periodo mayo-julio, se han tenido que realizar lecturas estimadas en el contador de mi vivienda ya que, casualmente, en ese mes se ha estropeado el contador por 4 años consecutivos. Está muy claro que hay un fallo en la red, por ello el año pasado se cambió la acometida desde la red general hasta mi vivienda por parte del canal, imagino que para poder solucionar estos problemas, que, parece claro, no era este el problema.

Solicita la devolución por importe de 270 euros de la factura indicada, que fue una factura estimativa por culpa de que se estropeó el contador y se detuvo la cuenta de consumo. Según se pueden ver en los consumos de este año, se ha disminuido notablemente todos los consumos realizados durante el año 2023 respecto de años anteriores, debido a obras de mejora de riego, así como la reducción en más del 50% de la superficie regable de la parcela. Por lo tanto, reclamo una cantidad proporcional en base a la disminución del consumo.

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 formula las siguientes alegaciones:



Comunidad de Madrid

ALEGACIONES

I.- En relación con la reclamación planteada por el Cliente, cabe indicar que el periodo de facturación comprendido entre el 11 de mayo y el 10 de julio de 2023 fue calculado por evaluación, es decir, teniendo en cuenta el consumo facturado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, tal y como establece el artículo 51º del Reglamento para el servicio y distribución de las aguas de [REDACTED], que indica que la facturación del consumo se realizará "por evaluación de consumos cuando se registre una anomalía de contador en la fecha fijada para su lectura o se disponga de un solo índice por invalidez del anterior".

El equipo de medida, que estuvo instalado en la finca hasta el 31 de agosto de 2023, era un contador marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED]. Este equipo de medida disponía de una tecnología que nos permitía recibir sus 24 lecturas diarias de forma remota.

No obstante, el 11 de julio de 2023, al realizar el análisis de las lecturas recibidas de este contador, con el objeto de realizar la facturación del consumo de agua correspondiente al periodo comprendido entre el 11 de mayo y el 10 de julio de 2023, se observó que las 24 lecturas de este suministro a esta última fecha no se habían recibido, pudiendo este hecho estar provocado por la existencia de una anomalía del propio contador o por una incidencia en las comunicaciones diarias.

Por esta razón, el 31 de julio de 2023, y antes de la emisión de la factura reclamada, se acudió a la finca para determinar el origen de la ausencia de lecturas remotas recibidas del equipo de medida y tomar su lectura. En esta visita se confirmó que la pantalla del contador estaba apagada por haberse agotado su batería y, por tanto, esta era la razón de que no se estuvieran recibiendo de manera remota las lecturas diarias.

En consecuencia, el consumo facturado en el periodo del 11 de mayo al 10 de julio de 2023 fue de 185 m³, calculados por evaluación teniendo en cuenta los consumos medios diarios realizados por el suministro en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, que fueron de 2,864 m³ en 2021 y 3,310 m³ en 2022.

El 10 de agosto de 2023 se recibió un escrito de la titular del contrato, en el que mostró su disconformidad con el consumo facturado y solicitó que éste se redujera en un 50% por las medidas de ahorro de consumo que había realizado en su vivienda durante el año anterior. Asimismo, solicitó la subsanación del aparato de medida.

En respuesta a esta reclamación, el 11 de agosto de 2023 se informó a la titular de que, una vez detectada que la pantalla del contador que registraba el consumo de este suministro estaba apagada, desde esta área se había solicitado la sustitución del equipo, que se realizaría con la mayor brevedad posible. Por esta razón, el consumo facturado había sido calculado en base al consumo realizado en el mismo periodo de los dos años anteriores, puesto que no era posible conocer el consumo realmente realizado en el periodo reclamado.

Asimismo, se le indicó que, una vez se conozcan los consumos registrados por el nuevo equipo de medida en el mismo periodo del año posterior, si lo consideraba oportuno, podía volver a solicitar la revisión del consumo facturado.

A día de hoy, no se ha recibido ninguna otra reclamación de la factura por parte de la titular. Con fecha 31 de agosto de 2023 el contador fue sustituido por un nuevo equipo de medida.

Por lo expuesto anteriormente, a juicio de [REDACTED] no existirían motivos para rectificar en este momento la facturación reclamada. Dado que el consumo del suministro es claramente estacional (superior en los periodos de verano que en los de invierno), para poder realizar un

Comunidad de Madrid

nuevo estudio de la reclamación sería necesario conocer el consumo que se realizará en el mismo periodo estacional de este año, lo que, lógicamente, no se conoce a día de hoy.

II.- En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones del Cliente debemos tener en cuenta que [REDACTED] no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos, por lo que no es posible rectificar el periodo reclamado aplicando una "rebaja" en el importe o indicando un importe concreto a facturar, sino que es necesario conocer qué volumen de metros cúbicos se deben facturar, teniendo en cuenta además, que la factura se calcula con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid, que constan de una parte fija —denominada cuota de servicio, en concepto de disponibilidad del mismo— y de una parte variable —que depende de los volúmenes de agua suministrados—, tal como dispone el Decreto 29/2018, de 17 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización del agua en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

Debido a que [REDACTED] factura volúmenes de agua consumidos (tal y como se indica en el Decreto 29/2018) lo necesario para poder rectificar una o varias facturas es indicar los volúmenes de agua que haya que facturar, no su importe.

El patrón de consumo de un Cliente se establece por los metros cúbicos consumidos, no por el importe de las facturas, pues el precio de las tarifas varía anualmente. Con el fin de entender el argumento se expone un ejemplo:

Si un Cliente viene consumiendo una media de 5 m3 en todas las facturas durante los últimos 5 años, aunque el consumo siempre sea el mismo en todas las facturas -5 m3

- el importe no siempre va a ser el mismo, unas veces podrá ser 20 € otras veces más y otras veces menos; todo ello depende de 2 factores:

1. El precio de las tarifas, el cual puede variar anualmente, lo que supone que no todos los años valdrán lo mismo los 5 m3 consumidos.

2. El periodo en el que se haya realizado el consumo. Tal y como se indica en el Decreto 29/2018, art. 2.1., las tarifas son estacionales -periodo de verano y periodo de invierno- siendo más caro el periodo de verano que el periodo de invierno, por lo que, ni siquiera en un mismo año, los 5 m3 van a valer lo mismo.

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

La parte reclamante

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar que tras comprobar la empresa reclamada que el contador dejó de funcionar por agotarse la pila, ha rectificado correctamente por evaluación (consumo medio estacional de los dos años anteriores), la facturación reclamada según 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]. No obstante, y de acuerdo con la propuesta de la empresa reclamada ante las manifestaciones de la reclamante que declara que había adoptado



Comunidad de Madrid

medidas de ahorro para reducir el consumo de agua en la vivienda, la empresa reclamada cuando haya emitido la factura del periodo de mayo a julio de 2024, procederá a revisar el consumo realizado y a rectificar de nuevo la factura reclamada de fecha 31 de julio de 2023, si resulta más favorable para la reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

El abono, 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.

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

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

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

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

Madrid, 16 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]