



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12910.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

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

El [REDACTED] nos pasa una factura por importe de 1003,86€ correspondientes a un consumo de 460m3 que no creemos haber realizado. Se reclama dos veces al [REDACTED] y todas las contestaciones recibidas dicen que el contador funciona correctamente y que se revise la instalación por posible rotura. En los días anteriores a los que se produjo el gasto hubo un consumo Normal, de repente el consumo se disparó a 25m3 aproximadamente al día, sin estar nosotros en el domicilio y pasados unos días se restableció el consumo Normal. Hemos revisado nuestra instalación y no ha habido rotura ni pérdida en ningún sitio. El [REDACTED] se limita a decir que su contador funciona bien y que mide el agua que ha pasado por el mismo. Nunca ha dicho nada referente a posibles saltos en el sistema electrónico de medida.

Solicita que sea reintegrado el importe de la factura de 1003,86€ y que se ajuste la misma al consumo medio habitual en la finca

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 lo siguiente:

1. No ha habido posibilidad de acuerdo con el [REDACTED] ya que todas las notificaciones recibidas y en los contactos realizados entre ambas partes se hace siempre referencia a que ellos han verificado el contador en sus laboratorios y que este funciona correctamente.

No obstante, frente a sendas consideraciones debemos mostrar nuestro ABSOLUTO RECHAZO, ponemos en duda el mentado correcto funcionamiento del contador instalado, ya que en el mes de junio de 2022 fue necesario interponer por esta parte queja a Canal de Isabel II para que se realizara cambio de contador ya que no estaba registrando consumo alguno.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Por lo tanto, es evidente y palmario que los contadores instalados por esta entidad no tienen una eficacia del 100%, generándose errores más que evidentes que siempre redundan en perjuicio del usuario.

Se adjunta pdf acreditativo de esta circunstancia como documento número 1 : "sustitución por no marcar"

2. En la parcela no existe piscina alguna o instalación a la cual se pudiera atribuir ese exceso de consumo. Se adjuntan fotos de la parcela como documento número 2 (6 fotos).

3. El salto y la posterior normalización en los consumos se produjo durante unas fechas en las que no nos encontrábamos presentes en la parcela, al tratarse de una segunda residencia. No obstante, viendo el consumo que nos fue notificado y el más que elevado importe que nos cobró [REDACTED], acudimos a la parcela al objeto de verificar qué había pasado, pensando que habría inundaciones y desperfectos causados por el agua, ya que, con esas mediciones, debería de haber habido cuanto menos un encharcamiento.

Sin embargo, no se detectó ninguna avería o fuga en la instalación ni encharcamiento del terreno. La casa y el terreno están además rodeados por otras parcelas y vecinos que viven allí y ellos tampoco apreciaron la existencia de ninguna avería o escape de agua, en caso de que hubiera existido sus parcelas también se habría visto afectadas.

4. En el histórico de consumos aportado se puede apreciar que los consumos realizados que anterioridad NUNCA han alcanzado los picos y niveles que se registraron en los días del 11/04/2023 al 30/04/2023. Se adjuntan documento Excel "facturas" pdf con "ultima factura" como documento número 3 donde se ve la evolución de los consumos y Excel con "Grafico telelectura días anteriores y posteriores" como documento número 4.

Por todo ello, solicitamos se proceda a dictaminar la existencia de un error en las mediciones del consumo realizadas por [REDACTED] y en consecuencia se proceda a la devolución del importe de 1003,86 € cobrado a esta parte de manera irregular e impropcedente.

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

La **empresa reclamada** aporta escrito que fue notificado a la parte reclamante, formulando las siguientes alegaciones:

I.- La facturación reclamada, correspondiente al periodo comprendido entre el 23 de marzo y el 26 de mayo de 2023, fue realizada, teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en el suministro, demarca [REDACTED] y número de serie [REDACTED]. Este equipo de medida fue instalado en el suministro el 15 de marzo de 2023 y dispone de una tecnología que permite recibir sus 24 lecturas diarias de forma remota, lo cual descarta un posible error de lectura en la facturación emitida, ya que no intervine el factor humano.

II.- El consumo registrado por el contador desde el 23 de marzo al 26 de mayo de 2023 fue de 460 m³, ya que su lectura el 23 de marzo era de 0 m³ y el 26 de mayo de 2023 fue de 460 m³. Puesto que el consumo era muy elevado con respecto al histórico del suministro, con fecha 30 de mayo de 2023 se envió al titular una carta informando del aumento de consumo observado, junto con un folleto para facilitar la detección de fugas en su instalación interior.

Por otra parte, revisadas las lecturas diarias y horarias recibidas de este contador en el periodo reclamado, observamos que existe un aumento de consumo especialmente notable entre las 17:00 horas del día 10 de abril y las 15:00 del 30 de abril de 2023, días en los que el consumo



Comunidad de Madrid

estuvo comprendido entre los 18 m³ y los 25 m³ diarios. Además, entre estas dos fechas el volumen de agua registrado en horario nocturno es considerable, como se puede ver en los siguientes gráficos: "..."

III.- El 1 de junio de 2023, a través del servicio de atención telefónica, el titular interpuso una reclamación por el aumento de consumo del periodo comprendido entre el 23 de marzo al 26 de mayo de 2023, en la que mostraba su disconformidad con el importe de la factura y solicitaba revisión de la factura.

IV.- Para atender esta reclamación, con fecha 19 de julio 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 [REDACTED]. 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 +0,48% y, por tanto, el contador funcionaba de manera totalmente correcta. La lectura del contador durante la verificación era de 491 m³.

V.- A la vista de este resultado, el 20 de julio de 2023 se informó al cliente por escrito 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.

VI.- El 24 de julio de 2023, a través del servicio de atención telefónica, el titular interpuso una nueva reclamación en la que mostró su disconformidad con la resolución de la revisión e indicó no tener fuga en su instalación interior, ni haber modificado los hábitos de consumo y solicitó una nueva comprobación del contador.

VII.- 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 25 de julio 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 496 m³.

VIII.- El 27 de julio 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 496 m³, es decir, la misma que presentó en el momento de su sustitución.

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 19 de julio de 2023 y el funcionamiento del contador era totalmente correcto.

IX.- En consecuencia, el 8 de septiembre 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.

Comunidad de Madrid

Asimismo, se comunicó al Cliente que el consumo registrado por el mismo contador en el periodo de facturación comprendido entre el 26 de mayo y el 24 de julio de 2023 había descendido considerablemente. Las lecturas de esas dos fechas fueron de 460 m³ y 494 m³, que suponen un consumo medio diario de 0,576 m³, mientras que este consumo en el periodo reclamado fue de 7,187 m³/día. Por tanto, el consumo facturado realmente fue el realizado en el suministro.

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], 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.

X.- Conviene destacar que 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. Así, se deben buscar las causas del aumento de consumo en el uso que el Cliente o sus convivientes hicieron del suministro en el periodo reclamado, o bien en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta Empresa Pública 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. Así, 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 riegos 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.

Tal como se informó al Cliente, para aquellos casos en que el aumento de consumo haya sido provocado por una avería en su red interior, [REDACTED] dispone de una norma interna que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo.

XI.- Por lo expuesto anteriormente, no existirían motivos para rectificar la facturación reclamada y ésta se considera totalmente correcta. (Se adjunta copia de las comunicaciones con el Cliente y documentación relacionada).

XII.- 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



Comunidad de Madrid

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.

En virtud de lo anterior,

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

OTROSÍ SOLICITO 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 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 la empresa reclamada verificó el contador tanto en la finca como posteriormente en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED], determinando que el porcentaje de desviación es inferior al error máximo permitido por la legislación vigente, que no justifica el elevado consumo registrado, y que se ofreció al titular la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED]. Además el histórico de lecturas y consumo, muestra un descenso del consumo de agua en el siguiente periodo al reclamado, es decir, el mismo contador, antes de ser sustituido para su verificación en el laboratorio, después de medir un elevado incremento de consumo de agua volvió a medir el consumo habitual.



Comunidad de Madrid

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. Además consta documentación fotográfica de las lecturas del contador en la fecha de su instalación y en la fecha en que fue sustituido el 25 de julio de 2023 para su verificación.

En consecuencia, 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 no constando ninguna prueba de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada.

Por todo lo expuesto, la facturación reclamada es correcta por lo que no procede que la empresa deba rectificarla.

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.

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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: