



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12983.6/2023

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] 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 con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

La referencia del contador de las últimas dos facturas ([REDACTED]) no corresponde con la referencia del contador de los meses anteriores ([REDACTED]). Dicha referencia actual ([REDACTED]) corresponde a otra vivienda del mismo bloque ya que haciendo pruebas del cierre de las llaves de paso del contador [REDACTED] se corta el suministro de agua de otra vivienda.

Solicita: Revisado de la facturación de los dos últimos recibos (Nº facturas [REDACTED] y [REDACTED]) comparando con las anteriores, ajuste del número de contador al correcto y devolución del importe correspondiente de la facturación errónea (A cuantificar por la entidad [REDACTED] después de la devolución de la cuantía de las dos facturas en total 97,48€).

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, que fue notificado a la parte reclamante, en el que formula las siguientes alegaciones:

Primero.- La reclamación del Cliente tiene por objeto la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato [REDACTED], cuyo titular es D. [REDACTED] con N.I.F. [REDACTED]. Por medio de este contrato se abastece a una vivienda sita en la [REDACTED] del municipio de [REDACTED] (Madrid). En concreto, es objeto de arbitraje la facturación relativa al periodo de facturación comprendido entre el 8 de mayo y el 31 de octubre de 2023.

Segundo.- En relación con dicho suministro, debe ponerse de manifiesto que en fecha 14 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

febrero de 2020 se instaló el contador marca [REDACTED] número de serie [REDACTED] como consecuencia de la campaña de renovación del parque de contadores que realiza [REDACTED] de manera periódica.

Para más información, el contador que registra el consumo de este suministro se encuentra instalado en una batería de contadores aguas abajo de un contador principal, que controla el consumo total realizado en la finca.

Como consecuencia de una reclamación realizada por el titular de otro suministro de la misma finca, en una inspección llevada a cabo el día 25 de mayo de 2023 personal de [REDACTED] informó que el contador que abastecía a este otro titular era marca Iberconta con número de serie [REDACTED], es decir, el contador que figuraba asociado al contrato de D. [REDACTED] Olmedo. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 1. Por ello, de acuerdo con dicha inspección, se realizó la modificación de los contadores entre ambos titulares. Como consecuencia de dicha modificación, desde el día 8 de junio de 2023 a D. [REDACTED] se le empezó a facturar según el contador marca Iberconta con número de serie [REDACTED]

Tercero.- El 17 de julio de 2023 el Cliente, a través del servicio de atención telefónica, solicitó la revisión de la facturación emitida en este contrato indicando que la última factura tenía un consumo muy alto.

Además, al revisar las facturas anteriores, comprueba que el contador identificado en las nuevas facturas era diferente al que venía en las antiguas. Concretamente, el que aparecía en las nuevas facturas era marca Iberconta con número de serie [REDACTED]

Como respuesta a esta reclamación, el mismo 17 de julio de 2023 se le indicó al Cliente que el 25 de mayo de 2023 se comprobó en una inspección realizada en la finca que el contador que realmente estaba registrando el consumo de esta vivienda era marca Iberconta con número de serie [REDACTED] no el que aparecía en el contrato. Por esta razón, el día 8 de junio se realizaron las modificaciones necesarias en la base de datos para las futuras facturas, y así mismo se le indicó que no se revisó la facturación del periodo comprendido entre el 8 de mayo y el 5 de julio de 2023 ya que, de hacerlo, subiría el importe de la misma al haberse facturado un consumo inferior al realmente realizado en la finca. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 2.

Cuarto.- Posteriormente, el Cliente volvió a reclamar por el mismo motivo el día 28 de agosto de 2023. Como respuesta a esta reclamación, el día 29 de agosto de 2023 se contestó al Cliente que, tal y como se le había indicado en la comunicación de fecha 17 de julio de 2023, en la inspección realizada el 25 de mayo de 2023 se verificó que el contador que registraba su consumo era marca Iberconta con número de serie [REDACTED] y que no se revisaba su facturación porque de ser así, el importe facturado sería superior a la inicial. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 3.

Quinto.- En fecha 12 de septiembre de 2023 el Cliente interpuso una nueva reclamación indicando que se le estaba facturando un consumo registrado por un contador que no era el suyo, por lo que no asumía las facturas comprendidas entre el 8 de mayo y el 1 de septiembre de 2023.

En contestación a dicha reclamación, mediante comunicación de fecha 13 de septiembre de 2023, se le informó que no se había rectificado la facturación ya que en el caso de rectificar la facturación teniendo en cuenta el consumo realmente realizado el importe a facturar sería superior al facturado inicialmente. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 4.

Sexto.- Finalmente, al no estar de acuerdo con las anteriores revisiones, el día 5 de octubre de



Comunidad de Madrid

2023 el titular del contrato, a través de la Oficina Virtual, solicitó una nueva revisión indicando que el número de contador que se le asignó no es el mismo que tuvo inicialmente, ya que comprobó que cerrando la llave de paso del contador [REDACTED] se cortaba el agua del vecino, y si cerraba la llave de paso del contador [REDACTED], se cortaba el agua de su vivienda. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 5.

Para resolver esta nueva reclamación, el 17 de octubre de 2023 se comprobó en una nueva inspección realizada a la finca que, efectivamente, el contador que realmente estaba registrando el consumo de esta vivienda era marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED] y no el que aparecía en el contrato.

En la misma inspección se observó que la placa en la que se identifica la vivienda suministrada por cada una de las salidas de la batería instalada en el cuarto de contadores no reflejaba la situación real, anomalía que ha ocasionado el error de facturación que se ha producido en este contrato. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 6.

Por esta razón, el 23 de noviembre de 2023 se revisó la facturación del periodo comprendido entre el 8 de mayo y el 31 de octubre de 2023 teniendo en cuenta el consumo registrado por el contador que está instalado en la acometida de esta finca. Esta revisión supuso pasar de un consumo facturado de 56 m³ a 17 m³ y de un importe facturado de 122,81 euros a 69,51 euros. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 7.

Dicho error ha sido ya subsanado y el contrato correspondiente a este suministro tiene asociado el contador que está realmente instalado en la fachada de esta vivienda marca Iberconta, con número de serie [REDACTED]

ALEGACIONES

Única.- Efectivamente, se produjo un error consistente en facturar al Cliente con un contador que no era el que medía el consumo del suministro de su vivienda. No obstante, este error ha sido ya corregido, confirmándose dicho hecho con el Cliente durante la visita realizada a la finca el día 17 de octubre de 2023.

Teniendo en cuenta que ya se rectificó la facturación del periodo comprendido entre el 8 de mayo y el 31 de octubre de 2023 facturando el consumo que realmente correspondía a este suministro en la rectificación realizada en fecha 23 de noviembre de 2023, no se encuentran motivos para realizar ninguna otra rectificación de la facturación.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando: "doy por concluida satisfactoriamente la respuesta y solución que ha dado la empresa reclamada".

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 emitir **LAUDO CONCILIATORIO** habiendo resuelto el conflicto entre las partes de manera que, la empresa reclamada revisó la facturación del periodo comprendido entre el 8 de mayo y el 31 de octubre de 2023 teniendo en cuenta el consumo registrado por el contador que está instalado en la acometida de la finca. Esta revisión supuso pasar de un consumo facturado de 56 m³ a 17 m³ y de un importe facturado de 122,81 euros a 69,51 euros. Dicho error ha sido ya subsanado y el contrato correspondiente al suministro tiene asociado el contador que está realmente instalado en la fachada de la vivienda marca Iberconta, con número de serie [REDACTED], y habiendo manifestado expresamente la parte reclamante que el conflicto ha quedado resuelto satisfactoriamente.



Comunidad de Madrid

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.

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]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]