



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13978.4/2023

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 que cambiaron en septiembre los contadores de la Comunidad y recibió una factura de 349,47 € que considera equivocada puesto que ha pasado a pagar 10 veces más que sus facturas habituales.

Solicita la revisión de las facturas ajustándolas al consumo real y la revisión de los contadores para que no persista el error.

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:

Se ha recibido en fecha 26 de octubre de 2023 notificación de la solicitud de arbitraje interpuesta por [REDACTED] el día 4 de octubre de 2023, por disconformidad con el importe facturado y reclama un importe de 349,47 € correspondiente a la factura de 22 de septiembre de 2023 (en el apartado "Cuantía de la controversia" figura por error la cantidad de 347,49 €) de la solicitud de arbitraje presentada ante esa Junta Arbitral, viniéndose en tiempo y forma a plantear las presentes alegaciones sobre la base de lo siguientes

HECHOS

Primero.- Es objeto de arbitraje la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 291404164, cuyo titular es [REDACTED]

A través de dicho contrato se abastece a una vivienda sita en calle [REDACTED] del municipio de Colmenarejo. En concreto, es objeto de arbitraje la facturación emitida para el periodo de facturación comprendido entre 24 de julio y el 20 de septiembre de 2023.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Segundo.- Al respecto, debe señalarse que el día 12 de septiembre de 2023 se sustituyó el contador que estaba instalado debido a la campaña de renovación del parque de contadores que se lleva a cabo de forma periódica por [REDACTED]. En dicha fecha el contador presentaba una lectura de 1.948 m³.

El nuevo contador, de la marca Contazara y con número de serie P23VA929838Y presentaba una lectura de 0 m³ en el momento de su instalación. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 1, el DOCUMENTO N° 1 BIS y el DOCUMENTO N° 1 TER.

Tercero.- El 20 de septiembre de 2023, el lector se presentó en la finca al objeto de recoger la lectura que presentaba el contador al objeto de facturar el consumo registrado en el periodo comprendido entre el 24 de julio y el 20 de septiembre de 2023. Puesto que la lectura el 24 de julio había sido de 1.835 m³, y la lectura del contador retirado había sido de 1.948 m³, resultaba un consumo de 113 m³. A este consumo había que sumar el consumo registrado por el nuevo contador, que en esta fecha tenía una lectura de 19 m³, por lo que el consumo total del periodo fue de 132 m³. Pues bien, como este consumo era superior al habitual, se envió al Cliente en fecha 22 de septiembre de 2023 una carta informando del aumento de consumo detectado y de un tríptico con indicaciones para ayudarle a determinar las causas del aumento de consumo. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 2 Y EL DOCUMENTO N° 2 BIS.

Cuarto.- El día 25 de septiembre de 2023 el Cliente contacta con [REDACTED] por vía telefónica indicando que sólo habitan dos personas en la vivienda, que no se habían cambiado los hábitos, y que no existía ninguna avería en la finca.

Por ello, después de analizar la reclamación interpuesta y el histórico de consumos del suministro, mediante comunicación de fecha 28 de septiembre de 2023 se informó al Cliente que el periodo reclamado comprendido entre el 24 de julio y el 20 de septiembre de 2023 se facturó en base al consumo registrado por dos contadores diferentes. Concretamente, para realizar dicha facturación, se tuvo en cuenta la lectura registrada por el primer contador el día 24 de julio de 2023, que fue de 1.835 m³ y la lectura del día 20 de septiembre de 2023, día en el que se sustituyó el contador, donde se registró una lectura de 1.948 m³. Estas lecturas determinaron un consumo de 113 m³, que después de sumarlos a los 19 m³ registrados por el nuevo contador el 20 de septiembre de 2023, dio como resultado un consumo a facturar de 132 m³.

Asimismo, en dicho escrito se le comunicó que el contador instalado el día 12 de septiembre de 2023, con una lectura de 0 m³, que superó todas las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo, en la primera lectura realizada registró el 20 de septiembre de 2023 sobre dicho equipo de medida ya registró un consumo de 19 m³, es decir, registró un consumo medio diario desde su instalación de 2,375 m³, que es muy superior al habitual de este suministro, hecho que confirmaba que las causas del aumento de consumo reclamado no procedían del contador anterior, por lo que se recomendó al Cliente que revisase su instalación interior, sobre la que esta empresa no tiene competencia alguna. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 3.

Debe subrayarse el hecho de que el contador que fue retirado ya estaba registrando un consumo superior al habitual, puesto que las lecturas indicadas anteriormente de 1.835 m³ el día 24 de julio de 2023 y de 1.948 m³ el día 20 de septiembre de 2023 determinaron un consumo medio diario de 2,260 m³, que, como se puede apreciar, es muy similar al que continuó registrando el contador que se instaló en su lugar.

Por lo tanto, de conformidad con los hechos anteriormente expuestos, dos equipos de medida diferentes registraron un aumento de consumo similar, lo que confirma que el consumo facturado en el suministro del Cliente realmente se había producido.



Comunidad de Madrid

Quinto.- Por otra parte, hay que señalar que el diseño y funcionamiento de un contador no permite que éste registre consumo alguno si no pasa agua a través de él, hecho que únicamente se produce si se está utilizando el suministro o si la instalación interior de la finca suministrada no es completamente estanca, es decir, si existe alguna incidencia en la misma que provoca un consumo incontrolada de agua, como por ejemplo una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de la caldera que no se encuentra completamente cerrada, etc. En ocasiones, este tipo de incidencias no suelen ser detectadas a simple vista y, por tanto, exigen de una revisión minuciosa para su detección y posterior subsanación.

Sexto.- En fecha 23 de octubre de 2023, el administrador de la Comunidad de Vecinos, se pone en contacto con [REDACTED] a través de su teléfono de Gestión de avisos e incidencias indicando que desde que se realizó la sustitución de los diferentes contadores, se detectaba un ruido en ellos. Ante la notificación de dicha incidencia, ese mismo día personal técnico de esta empresa pública acudió a la finca y se verificó que no existía ninguna anomalía. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 4. Aun así, al reiterarse los avisos por parte del Cliente en los que indicó que tenían problemas de presión y persistir los ruidos en el conjunto de medida, se sustituyó el contador el día 13 de febrero de 2024 por un nuevo contador marca Iberconta y número de serie J24YA002111X.

A pesar de lo expuesto, antes de la sustitución del contador por el nuevo contador mencionado en el párrafo anterior, se observó un descenso de consumo por debajo de los valores habituales del suministro, ya que desde la lectura bimestral del día 21 de noviembre de 2023, que fue de 201 m³ hasta la lectura con la que se sustituyó el contador número P23VA929838Y el día 13 de febrero de 2024, que fue de 217 m³, es decir, un consumo medio diario de 0,190 m³, mientras que en el mismo periodo estacional de los dos años precedentes, fue de 0,300 m³ y 0,281 m³ en los años 2021 y 2022 respectivamente, lo que constituye un claro indicio de que el aumento de consumo registrado anteriormente fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador, ya que si el contador hubiera sido el causante del aumento de consumo, no hubiera registrado con posterioridad una disminución de mismo. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 5.

Por último, con posterioridad a la sustitución de contador realizada el día 13 de febrero de 2024, el Cliente vuelve a dar de alta una incidencia el día 26 de febrero de 2024, a través del teléfono de Gestión de avisos e incidencias de [REDACTED] en la que informó que, al abrir los grifos, el contador sonaba como si se fueran a romper las tuberías, según indicó el Cliente, debido a un exceso de presión.

Con motivo de la notificación de la incidencia, al acudir a la finca, los técnicos de [REDACTED] verificaron que se trataba de un problema particular, en concreto de los grupos de presión, debido a que las tuberías de la red interior del Cliente están sueltas y suenan cuando se abre y se corta el agua. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 6.

ALEGACIONES

Primero.- El 12 de septiembre de 2023, debido a la campaña de renovación de contadores que realiza [REDACTED] de forma periódica, se sustituyó el contador que registraba el consumo de la finca del Cliente, marca Iberconta y nº de serie 991224722 por el contador marca Contazara, con número de serie P23VA929838Y. Antes de dicha sustitución, el contador anterior ya registró un aumento de consumo, y con las lecturas registradas por el nuevo contador, se comprobó que éste también registraba el aumento de consumo. Es decir, dos equipos de medida diferentes han registrado un aumento de consumo similar, lo que confirma que el consumo facturado en el suministro del Cliente realmente se realizó.

Comunidad de Madrid

Debe tenerse en cuenta que el diseño y funcionamiento de un contador no permite que éste registre consumo alguno si no pasa agua a través de él, hecho que únicamente se produce si se está utilizando el suministro o si la instalación interior de la finca suministrada no es completamente estanca, es decir, si existe alguna incidencia en la misma que provoca un consumo incontrolada de agua, como por ejemplo una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de la caldera que no se encuentra completamente cerrada, etc. En ocasiones, este tipo de incidencias no suelen ser detectadas a simple vista y, por tanto, exigen de una revisión minuciosa para su detección y posterior subsanación.

No obstante lo anterior, debido a que el contador instalado el 12 de septiembre de 2023 realizaba mucho ruido al registrar el consumo de la finca, se sustituyó el día 13 de febrero de 2023 por el contador marca Iberconta y número de serie J24YA002111X, que actualmente sigue instalado en su suministro.

Segundo.- Asimismo, se comprobó que hubo un descenso de consumo por debajo de los valores habituales del suministro antes de la sustitución del contador Contazara número de serie P23VA929838Y, hecho que constituye un claro indicio de que el aumento de consumo registrado anteriormente fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador, ya que si el contador hubiera sido el causante del aumento de consumo, no hubiera registrado con posterioridad una disminución de mismo.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, se considera que la facturación es correcta.

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 debe tenerse 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) para poder rectificar una o varias facturas es necesario 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.

Por tanto, si se decidiese que se tienen que devolver importes o rectificar facturas, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar.

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

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



Comunidad de Madrid

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 en el periodo de facturación comprendido entre el 24 de julio y el 20 de septiembre de 2023, dos contadores diferentes registraron el aumento de consumo de agua habiendo sido sustituido el contador el 12 de septiembre de 2023, que el aumento de consumo de agua que registraron ambos contadores fue muy similar, y que este segundo equipo de medida que midió un incremento elevado del consumo, comenzó a medir un descenso del consumo de agua a partir del 21 de noviembre de 2023 y hasta el 13 de febrero de 2024, fecha en la que fue sustituido.

Por los argumentos expuestos, se concluye que el consumo facturado fue realizado en el punto de suministro y que la causa del aumento del consumo no está relacionada con el funcionamiento de los contadores.

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.:

Fdo.: