



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14876.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 21 de agosto 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 convocó acto de Audiencia para el día 1 de julio de 2024, que se inició con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Sospechaba que el contador de agua medía de más por la facturación tal alta del [REDACTED] (es la segunda vez que le sucede-.Un técnico acude a su domicilio y confirma que medía de forma incorrecta , a los 4 o 5 meses, vinieron a sustituirlo - febrero2023- y la empresa le reembolsó aproximadamente 129 euros. Siempre va el tramo BLOQUE 3, desproporcionado en relación al BLOQUE 1. Según el video que él hace, el desvío es de un 30% y no del 13% como afirma la empresa.

Comparando periodos de consumo similares, hay una diferencia abismal, a título de ejemplo factura de agosto de 2022 (125 m3) y agosto de 2023 (72 m3)- después del nuevo contador.

Solicita revisión de las facturas desorbitadas y ajuste a consumo real con el contador nuevo, colocado en febrero de 2023.Reclama la cuantía de 400 euros, pero de forma aproximada, porque desconoce cuanto tiempo lleva midiendo mal el contador.

LA EMPRESA MEDIANTE ESCRITO DE FECHA 29 de mayo de 2024,presentó alegaciones y manifiesta que :tras realizar la comprobación del funcionamiento metrológico del aparato de medida en la propia finca, y verificar que éste registraba el consumo superior al realmente realizado, se determinó el 21 de febrero de 2023 rectificar la facturación del periodo comprendido entre el 25 de abril y el 24 de agosto de 2022 teniendo en cuenta el consumo medio diario del mismo periodo estacional de los dos años anteriores. Posteriormente, el 23 de febrero de 2023, se volvió a revisar la facturación del periodo comprendido entre el 24 de agosto y el 23 de diciembre de 2022 de manera excepcional, calculando el exceso de agua que habría registrado el contador sobre el que realmente se ha realizado, determinado por la desviación del contador, que fue del + 13,80 %. De esta manera, el consumo facturado es el que realmente se ha realizado en el suministro. El periodo de 23 de diciembre de 2022 al 22 de febrero de 2023 se facturó teniendo en cuenta el consumo realizado en el mismo período estacional de los dos años anteriores.

Comunidad de Madrid

El cliente, al no estar de acuerdo con las revisiones realizadas, volvió a reclamar posteriormente y en todas ellas, después de analizar la documentación aportada por él y realizar las comprobaciones necesarias, se le informó que no existía una causa justificada para revisar de nuevo dicha facturación.

Asimismo, cabe destacar que los siguientes periodos de facturación al reclamado, con el mismo equipo de medida, los consumos ya habían descendido a los valores habituales del suministro, lo que nos permite concluir que el porcentaje de desviación que presentaba el contador no era la única causa que pudo provocar el aumento de consumo. Por lo tanto, debe ser el cliente, y no [REDACTED], quien determine la causa del aumento de consumo, el cual se puede haber debido a una incidencia en la red particular del cliente, como pudiera ser una cisterna que no corta adecuadamente, y una válvula de la caldera que no cierre, un grifo que se deja abierto, etc. Por todo lo expuesto anteriormente, desde [REDACTED] no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada.

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. 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, cualquiera que sea el año, los 5 m³ van a valer lo mismo.

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 3 de junio de 2024, presentó alegaciones para el acto de audiencia, indicando sus consideraciones, en base a las alegaciones de la empresa en diferentes aspectos:

“ Efectivamente, la factura de agosto de 2022 me pareció tan desorbitada que realicé comprobaciones y me aseguré de que el contador medía de más. Yo no solicité la revisión únicamente de las facturas del periodo del 25 de abril al 24 de agosto de 2022, creo que se deberían de haber revisado también la de otros meses, e incluso años, pero el [REDACTED] sólo se ciñe según sus estatutos a revisar los últimos 3 o 4 meses, dando por hecho que el contador empezó a medir mal el 25 de abril de 2022 ¿Qué prueba tiene el [REDACTED] de que el contador comenzó a medir mal en esa fecha?. Seguramente llevaba años midiendo de más.



Comunidad de Madrid

Con fecha 20 de febrero de 2023 se realiza la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca, procedimiento acreditado por ENAC con expediente nº 346/EI573 y Cree, *que como afectado, y después de todas las reclamaciones que presenté, el [REDACTED] debería de haberme avisado de que el 20 de febrero de 2023 iba a realizar esta comprobación para poder estar presente en la misma y presentar en ese momento mi disconformidad con esta desviación que según ellos era del 13,80%. ¿Por qué debo fiarme de esa medición sin estar presente en la misma?. Además hubiera sido un día perfecto para que su técnico hubiera comprobado que no había ningún problema en mi instalación, tal y como aseveran de forma indigna en párrafos posteriores. Es tan sencillo como mantener 1 minuto la vista en el contador y observar que la manecilla que marca los litros en el contador está quieta, por tanto no hay ni averías por fugas, ni fallos en mis cisternas. En el video que les mandé del contador antiguo se puede apreciar durante unos segundos que la manecilla de los litros está completamente quieta, si hubiera avería estaría en continuo movimiento detectando el paso de agua.*

Con fecha 21 de febrero de 2023 se rectificó la facturación emitida en el periodo comprendido entre el 25 de abril y el 24 de agosto de 2022, teniendo en cuenta el consumo medio diario realizado en el mismo período estacional de los dos años anteriores, lo que supuso que el consumo de 216 m³ facturado inicialmente y calculado por la diferencia de las lecturas realizadas, pasase a ser de 184 m³ y, el importe de las facturas emitidas en ese periodo que había sido de 578,68 €, pasase a un importe 475,71 € tras la rectificación.

"Si revisan las facturas que les envié, en concreto facturas de Junio y Agosto 2022, consideraron, según sus alegaciones, de forma interesada que el contador había medido 32 m3 de más, 29 m3 en la 2 factura de Junio y 3 m3 en la factura de Agosto (216m3-184m3=32m3 según dicen ellos). No hace falta ser muy inteligente para darse cuenta que si un contador mide de más, esa medición errónea es proporcional todos los meses o ¿es que en Junio el error de medida es 10 veces superior al de Agosto?. Les voy a explicar el porqué hacen esto: el precio en ADUCCIÓN en la factura de junio de 2022 era 1,3163 Euros/m3 mientras que en la factura de agosto del 2022 era de 1,9746 Euros/m3. Por tanto la credibilidad de esta empresa queda en entredicho y las correcciones las hace según su propio interés perjudicando de este modo a sus clientes"

Asimismo, la factura del periodo comprendido desde el 24 de agosto y el 21 octubre de 2022 no se rectificó porque, de tener en cuenta el consumo medio diario registrado en el mismo periodo estacional de los dos años precedentes, resultaba un consumo superior al facturado y, por tanto, perjudicial para el cliente, hecho del que fue informado en la resolución.

"Si un contador mide de más en el periodo del 25 de abril al 24 de agosto de 2022, como aseguran en el párrafo anterior, ¿como es posible que mida de menos en el periodo del 24 de agosto al 21 de octubre de 2022?. El único motivo es que lleva midiendo de más varios años por eso hay diferencia entre un periodo y otro (pudiera ser que tuviera un consumo menor en ese periodo de 2022, pero eso no quita que el contador estaba marcando de más también en ese periodo) Siguiendo el criterio del [REDACTED] ciñéndose a lecturas de años atrás, rogaría que comprueben y comparen las facturas que les envié con el contador NUEVO y observarán que hay un abismo con ese 13,80% qué, según ellos, el contador ANTIGUO medía de más".

En esta misma carta, le indicamos que el consumo descendió hasta sus valores habituales, con el mismo contador instalado, antes de ser sustituido. Concretamente, la lectura del contador el 22 de febrero 2023 era de 3.388 m3 y la que tenía el contador en el momento de su sustitución el día 24 de febrero de 2023 era de 3.389 m3, lecturas que determinan un consumo medio diario de 0,500 m3; mientras que, en el mismo período estacional de los dos años anteriores el consumo medio diario fue de 0,806 m3 y 0,672 m3, en 2021 y 2022 respectivamente. *Esta comparativa que realiza el [REDACTED] no tiene ningún valor, ya que como he comentado en mis alegaciones, el consumo de agua que realizamos en verano es infinitamente más grande que en invierno (por favor revisen las facturas de verano y de invierno y observen la gran diferencia), además la realiza en un período insignificante de 2 días de febrero en vez de realizarla en 2 meses de verano, esto es totalmente ridículo.*

Comunidad de Madrid

El hecho de que el consumo haya descendido con el mismo contador por sí solo confirmaba que pueden haber existido otras causas ajenas al funcionamiento del contador que hayan provocado el aumento de consumo. Si el aumento reclamado únicamente se hubiese debido al contador, dicho aumento se hubiera mantenido hasta su sustitución, hecho que no ha sucedido. Insisto, esto es ridículo, no me pueden decir que porque el consumo ha descendido con el mismo contador en 2 días del mes de febrero (que es cuando menos consumo tenemos) y pasar de una lectura de 3.388 m3 a una lectura de 3.389 m3 pueden haber otras causas ajenas al funcionamiento del contador (ya les aseguro que no han existido ni existen otras causas ajenas al funcionamiento del contador, el problema era el propio contador). en febrero el consumo de mi vivienda es mínimo porque no utilizo el riego (comprueben las facturas).

Además, si el 20 de febrero de 2023 cuando vino su técnico a mi vivienda a comprobar cuánto medía de más el contador, hubiera comprobado que no hay otras causas ajenas (por mi parte le hubiera dejado hacer las comprobaciones que hubiera necesitado) hubiéramos evitado estas aseveraciones infames e injustificadas. Por lo tanto, debe ser el cliente, y no [REDACTED], quien determine la causa del aumento de consumo, el cual se puede haber debido a una incidencia en la red particular del cliente, como pudiera ser una cisterna que no corta adecuadamente, y una válvula de la caldera que no cierre, un grifo que se deja abierto, etc. La única causa del incremento del consumo eran los contadores que el [REDACTED] instalaba a sus clientes y que nunca hacía chequeos periódicos para comprobar la correcta medición de los mismos, como ya les comenté en mis alegaciones es la segunda vez que me sucede en esta vivienda. 3

Además, si según ellos hay alguna incidencia en la red particular de mi vivienda ¿por qué ha descendido tan significativamente el consumo de agua justo a partir de la sustitución del contador el 24 de febrero de 2023?). Lamentablemente he de reconocer que parte de la culpa es mía por fiarme de esta empresa y no haber realizado mis propios chequeos del contador mucho antes. 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. Precisamente mi reclamación va encaminada en los m3 de más que me ha facturado el [REDACTED], ya que estos m3 que me han facturado de más siempre van a parar al BLOQUE 3 en el que el precio de la ADUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN, ALCANTARILLADO, ETC, es exponencial con respecto al BLOQUE 1

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

El Órgano arbitral, una vez examinados todos los documentos y alegaciones de ambos interesados, se acordó emitir:

RESOLUCIÓN ARBITRAL DE SUSPENSIÓN, el 1 de julio de 2024, que fue notificada a reclamante y reclamada, para que la empresa ofreciera información adicional y documentación siguiente: "EMISIÓN de forma individualizada de cada periodo revisado (bimestral), aplicando el factor de desviación de consumo reconocido por la propia compañía del 13,80%, sobre la media de metros cúbicos efectuada, para cada una de las siguientes emisiones. a) del 25/04/2022 a 23/06/2022 b) del 23/06/2022 a 24/08/2022 c) del 24/08/2022 a 21/10/2022 d) del 21/10/2022 a 23/12/2022 e) del 23/12/2022 a 22/02/2023"

En fechas 30 de julio y 5 de agosto de 2024, El [REDACTED] remite la información solicitada y la vista de la misma, teniendo en cuenta toda la información obrante en el expediente así como la solicitada tras la Resolución de Suspensión, 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 del solicitante, en base a las siguientes consideraciones:**

1.- Queda acreditado que el reclamante en fecha 27 de octubre de 2022, contacta con el servicio de atención telefónica para solicitar la revisión del funcionamiento de su contador de agua y de la facturación emitida entre (abril-agosto 2022).

La empresa atendiendo a su solicitud y a las normas de su reglamento relativas a “*facturación, cobro e información*”, revisa los seis últimos meses desde que se recibe el aviso.

Posteriormente, pide la revisión de las facturas comprendidas entre agosto de 2022 y febrero de 2023 (MOMENTO EN EL QUE SE PRODUCE LA SUSTITUCIÓN DEL EQUIPO), cumpliendo la empresa con esa solicitud del cliente.

El [REDACTED], refiere la forma en la que se ha facturado el consumo:

- a) Para el periodo abril-agosto de 2022, teniendo en cuenta el consumo medio diario del mismo periodo estacional de los dos años anteriores- la empresa adjunta el detalle del histórico de esa facturación- de forma proporcional al conjunto de los seis meses.
- b) Para el periodo de agosto-diciembre 2022, la empresa comprueba del consumo del histórico, que el consumo fue superior, pero deduce un 13,80% de desviación.
- c) Para el periodo de diciembre de 2022 a febrero de 2023, reconociendo la demora en la sustitución del contador, la empresa evalúa de oficio, según consumo realizado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores.

2.- La empresa acredita haber llevado a cabo las actuaciones necesarias para comprobar el correcto o incorrecto funcionamiento del contador, aportando al expediente : - un informe técnico del conjunto de medida de fecha 21/02/2023, realizado en la finca o punto de suministro - Informe de ensayo de fecha 8 de marzo de 2023, realizado en el laboratorio del [REDACTED] SAMP (laboratorio de calibración acreditado por ENAC. En ambos casos, se confirma un desvío en la medición del 13,80%.

Se considera por el Colegio Arbitral, que la empresa ha regularizado la facturación, con los datos disponibles y fórmulas habituales previstas en la norma.

Con respecto al posible impacto que podría tener el cálculo de exceso de consumo sobre la facturación individualizada y su posible afectación a los bloques (I a III), indicar que tal y como acredita la empresa - se adjunta a este Laudo como ANEXO I Y II: la resultante aplicando estos términos, es menos ventajoso para el usuario, en términos económicos.

ANEXO I.- Simulación de la aplicación en facturas individualizadas por periodos

ANEXO II.- explicación de la aplicación del exceso de consumo del 13,80%, se verifica que la resultante aplicando estos términos, es menos ventajoso para el usuario, en términos económicos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



Comunidad de Madrid

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 21 de agosto de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL