



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16229.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de septiembre 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 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, en las facturas del agua de marzo, mayo y julio de 2023 aprecio un consumo del agua muy superior a mi media, sin observar fugas o avería en mi instalación. Tras reclamar al [REDACTED] resuelven con que el contador funciona correctamente, con lo que no estoy conforme. Compruebo que mi contador marca Elster junto con dos contadores más, también de la marca Elster, se ponen a marcar consumo de agua a la vez y no paran aun teniendo todo cerrado. El resto de contadores (marca Contazara) y uno (marca Elster) con válvula reguladora de presión, marcan consumo cuando deben. Tras instalar una válvula reductora de presión, mi contador ya marca consumo cuando debe. Solicita la sustitución del contador de agua por uno que no sea de la marca Elster, preferiblemente por uno de la marca Contazara como los de la mayoría de mis vecinos. Solicito la devolución de lo cobrado de más en tres facturas (marzo, mayo y julio de 2023), lo que viene a representar 20€ en total.

La parte reclamada alega que cabe indicar que la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 5 de enero y el 6 de julio de 2023, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en esas fechas, que era un contador marca Iberconta con número de serie J17YA013796K. Este tipo de contador es un equipo electrónico, en el que la lectura se hace de forma automática, lo cual descarta un posible error de lectura ya que no interviene el factor humano. Así mismo, se trata de un contador secundario instalado en una batería de contadores, en el que existe un contador principal que registra el consumo total de la finca. Que el 6 de marzo de 202,3 el lector acudió a la finca para recoger la lectura del contador al objeto de facturar el consumo realizado en el periodo del 5 de enero al 6 de marzo de 2023. La lectura en ese momento era de 117 m³ y la realizada el 5 de enero de 2023 al mismo contador había sido de 106 m³, lo que determinó un consumo a facturar de 11 m³ por diferencia de lecturas. Posteriormente, la lectura realizada el 9 de mayo de 2023 fue 136 m³, determinando un consumo de 19 m³ a facturar en el periodo comprendido entre el 6 de marzo y el 9 de mayo de 2023. El 18 de mayo de 2023, a través de la Oficina Virtual, el titular interpuso una reclamación por el aumento de consumo facturado en el periodo del 5 de enero al 9 de mayo de 2023. En la misma solicitó la comprobación del funcionamiento del contador. Para atender esta reclamación, con fecha 19 de mayo 2023 se envió una carta al cliente indicándole que para poder atender su reclamación era necesario comprobar el funcionamiento del contador instalado en su finca.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Asimismo, en dicha carta, se le informaron de las causas que pueden provocar un aumento de consumo, en quién recae las responsabilidades, las actuaciones que íbamos a realizar, las actuaciones que le sugeríamos realizar, y las opciones que tenía a su disposición si no está de acuerdo con la resolución de la reclamación. Por tanto, con fecha 29 de mayo de 2023 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca, procedimiento acreditado por ENAC con expediente nº 346/EI573. El resultado de esta comprobación fue que el contador funcionaba de forma totalmente correcta y conforme a la legislación vigente. La lectura en el momento de la inspección era de 142 m³. En consecuencia, ese mismo día, se rechazó la reclamación informando al cliente del resultado de la comprobación realizada, en la que se verificó que el contador registraba el consumo con una desviación del +1,46%, desviación que es inferior al 2% permitido en la legislación vigente (Anexo VIII del Real Decreto 244/2016), por lo que su funcionamiento era totalmente correcto. Por todo ello, puesto que el funcionamiento del contador era totalmente correcto y las lecturas también lo habían sido, el motivo del aumento de consumo debe buscarse en la existencia de una incidencia en la instalación interior que hubiera provocado un consumo no controlado o en el uso que se haya realizado de éste. Es importante mencionar 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. El 15 de junio de 2023, el titular del contrato, a través del correo electrónico, interpuso una nueva reclamación de la factura del periodo del 5 de enero al 9 de mayo de 2023, en la que mostraba su desacuerdo con la resolución anterior, por no haber estado en la vivienda en ese periodo y no existir fuga en su instalación, al haber sido comprobadas -según indicó- por su seguro y un fontanero. Asimismo, solicitó que se revisase el funcionamiento del contador en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. En respuesta a esta reclamación, el 22 de junio de 2023 el contador fue sustituido con objeto de realizar la comprobación de su comportamiento metrológico 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 retirado era de 144 m³. En esta comprobación, realizada el 28 de junio de 2023, se verificó que dicho contador registraba el consumo con desviaciones inferiores al 2%. Es decir, confirmaba el resultado de la comprobación realizada en la propia finca. A la vista de este resultado, el 10 de julio de 2023 se rechazó la reclamación del cliente, informándole de las actuaciones realizadas y del resultado de las comprobaciones llevadas a cabo, las cuales confirmaban que el aumento de consumo producido fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. En el mismo escrito, se ofreció al Cliente 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 sin que el Cliente haya manifestado interés en llevar a cabo dicha comprobación. En definitiva, y a modo de conclusión, cabe indicar que el funcionamiento del contador que registró el consumo de citada vivienda en el periodo reclamado fue comprobado tanto en la propia instalación como en el laboratorio de contadores de [REDACTED] y, en ambos casos el resultado obtenido fue un funcionamiento totalmente correcto. Se le ofreció al titular la posibilidad de realizar una nueva comprobación en un laboratorio ajeno a [REDACTED] sin que se haya recibido ninguna comunicación en la que mostrase interés en llevarla a cabo. Si en el periodo reclamado el contador hubiera presentado un funcionamiento incorrecto, es decir, hubiera registrado un volumen de agua superior al realmente realizado, esa desviación se hubiera mantenido e incluso hubiera sido superior a partir de ese momento. Lo que nunca podría ocurrir es que el contador, de repente y por sí mismo, volviera a registrar el consumo de forma totalmente correcta. Esto descarta totalmente que el contador pudiera registrar de forma errónea el consumo realizado durante el periodo reclamado y que, posteriormente, tal como demostraron las verificaciones realizadas, el contador registrase el consumo de forma correcta. Por lo que respecta a las lecturas realizadas en el periodo reclamado, las mismas fueron correctas, puesto que se tomaron de manera automática y fueron confirmadas en las intervenciones realizadas posteriormente. Además, con el mismo



Comunidad de Madrid

contador instalado, y antes de su sustitución, el consumo del suministro descendió considerablemente, volviendo a sus valores habituales. Todo ello confirma que el consumo realmente se realizó y nos hace concluir que el aumento de consumo facturado no es imputable en ningún caso al funcionamiento del contador, sino a un consumo voluntario o involuntario por parte del Cliente, o una avería en su red interior. Por todo lo expuesto anteriormente, a juicio de esta Empresa Pública no se encuentra motivo alguno para rectificar la facturación reclamada..

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.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto vistas las manifestaciones y pruebas presentadas por la empresa reclamada, tales como, en fecha 29 de mayo de 2023 la realización la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca, dando como resultado que el contador funcionaba de forma totalmente correcta y conforme a la legislación vigente. verificándose que el contador registraba el consumo con una desviación del +1,46%, desviación que es inferior al 2% permitido en la legislación vigente. Asimismo, el 22 de junio de 2023 el contador fue sustituido con objeto de realizar la comprobación de su comportamiento metrológico en el laboratorio de contadores de [REDACTED], comprobación realizada el 28 de junio de 2023, en la que se verificó que dicho contador registraba el consumo con desviaciones inferiores al 2%, confirmando el resultado de la comprobación realizada en la propia finca, y habiendo la reclamada ofrecido al reclamante la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED], para realizar este tipo de ensayos, sin que el reclamante haya acreditado haber realizado dicha comprobación ni haber presentado análisis o documentación contradictorios, **no procediendo en consecuencia rectificar la facturación reclamada.**

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 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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 05 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: