



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08258.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de febrero de 2025 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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 su factura 240002821073, número de contador [REDACTED] nos realiza un cargo de 627,84€, que corresponde a una lectura de 2100 m. cúbicos, con una lectura anterior de 1851 cúbicos, lo que supone un consumo de 249 cúbicos cuando nuestro consumo medio habitual es de unos 20 a 30. Llamamos a nuestro seguro para comprobar si existía alguna avería que justificara el aumento desmesurado, sin embargo, el perito comprueba in situ y revisando el contador que no existe fuga en nuestro hogar. Al comunicarles este hecho y, por tanto, nuestra disconformidad con lo facturado, nos responden que revisarían el contador. Así lo hicieron, llevándoselo para su verificación. Los resultados, nos dicen, son que el contador está en perfecto estado y que la factura es correcta. De nuevo expresamos nuestra disconformidad porque ni hubo avería ni nos dejamos ningún grifo abierto, dándose la circunstancia que no nos habíamos ausentado de la vivienda y que el cálculo del consumo supondría, al no haber fuga, un grifo abierto durante 21 días, hecho que no pudo producirse porque lo habríamos descubierto al poco tiempo. Tampoco el contador señalaba un marcaje de consumo acelerado, por lo tanto, pedimos que se profundice en la razón por la que, sin haber consumido ese exceso, el contador da un salto de 1851 a 2100 metros c. Esta es la razón por la que solicitamos el arbitraje y la devolución del importe que se nos ha facturado de más. Solicita Devolución del importe facturado de más, por lo expuesto en la descripción de que no hubo fuga o avería y que no hubo descuido al dejarnos, supuestamente, un grifo abierto durante 21 días que es lo único que justificaría un consumo de 249 metros cúbicos en el período del 8 de febrero al 9 de abril del presente año. Cuantía reclamada 587,00 €.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que el contador fue comprobado en el laboratorio de contadores de [REDACTED], y no presentó desviaciones positivas superiores a las establecidas por la legislación para aparatos de medida, que es de un +2% (Real Decreto 244/2016, en su anexo VIII, que establece los requisitos específicos que deben cumplir estos equipos de medida). Es decir, no se detectaron en el funcionamiento del contador desviaciones que supongan haber facturado un consumo superior al realmente realizado. Además, el consumo registrado por el mismo contador desde el 9 de abril de 2024 hasta que fue retirado de la instalación el 6 de mayo de 2024 descendió considerablemente hasta llegar a ser similar al habitual del suministro, ya que pasó de un consumo medio diario de 4,081 m³ en el periodo reclamado a 0,370 m³ entre las dos fechas indicadas, lo que corrobora que el aumento de consumo registrado fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. Todo ello demuestra que el consumo realmente se realizó. 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 demostró la comprobación realizada, el contador registrase el consumo de forma correcta. Una vez verificado que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado y que las lecturas realizadas para el cálculo de la facturación son correctas, las únicas causas que puede motivar un aumento del consumo facturado en un suministro es el uso, consciente o inconsciente, que se realizó del mismo en el periodo reclamado o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa 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. En este sentido, queremos indicar que 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. Por lo tanto, debe ser el cliente, y no [REDACTED] quien determine la causa del aumento de consumo. 5 No obstante, 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 no ha manifestado su interés en llevar a cabo esta comprobación. En cuanto a los cálculos que expone el cliente en su reclamación relativos a los días que debe estar un grifo abierto para alcanzar el consumo de 249m³, informamos que tal y como se puede ver en las fotografías del contador Wehrle, con número de serie W14FB235277T, el caudal permanente o nominal Q3 del mismo es de 4 m³/hora. Este caudal es el más elevado al que el contador puede operar de manera continua y dentro de las condiciones de uso normal, sin que su precisión se vea afectada, es decir, de manera satisfactoria dentro del error máximo permitido. Asimismo, el caudal máximo o de sobrecarga Q4 que este contador admitiría es de 5 m³/hora, que sería el caudal más alto que el contador puede soportar durante un periodo corto de tiempo sin sufrir deterioros ni fallos en la medición, manteniendo su comportamiento metrológico cuando, posteriormente, vuelva a las condiciones nominales de funcionamiento. Por tanto, este contador podría registrar un consumo de 249 m³ en menos de 3 días, concretamente en 62 horas y 15 minutos, a un caudal nominal Q3, y en poco más de 2 días (aproximadamente en 50 horas), a un caudal máximo Q4. Por lo expuesto anteriormente, desde [REDACTED] no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta. No obstante, queremos informar que en el caso de que el aumento de consumo haya



Comunidad de Madrid

sido provocado por una avería en la red interior del cliente, [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de una norma interna que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo. [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos. Añadir siempre esta alegación. 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. 6 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. Por lo expuesto anteriormente, desde [REDACTED] no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta.

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 la parte reclamada ha acreditado que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado y que las lecturas realizadas para el cálculo de la facturación son correctas, no habiendo el reclamante presentado prueba contradictoria del funcionamiento del contador.

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.



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, 13 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: