



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09540.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 06 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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, con fecha 22/02/2024 cambia el contador sin comunicar nada ni pedir permiso. El 1 de marzo de 2024 pasan un recibo cobrado de 800 euros, al reclamarles le dicen que devolverán esa cantidad en el próximo recibo de mayo de 2024. No lo devuelven y pasan un recibo de 2800 euros. el 4 de junio de 2024 presenta reclamación ante la empresa que resulta negativa. Solicita que anulen estos recibos, regularicen los recibos antes de febrero del 2024, que eran de consumo medio 30/40 euros.

La parte reclamada alega que, en primer lugar, confirmamos que el aumento de consumo de esta finca no tuvo lugar a partir de la instalación de un nuevo contador el 22 de febrero de 2024, sino que el contador que estaba instalado en el suministro antes de esta fecha, ya registró un consumo superior al habitual en el periodo de facturación comprendido entre el 31 de agosto y el 30 de octubre de 2023, razón por la que se envió al titular una primera carta el 2 de noviembre de 2023 en la que se le informaba del aumento de consumo detectado y de las posibles causas que podían haberlo motivado, junto con una guía para facilitarle la detección de una posible avería en su red interior. 8 Asimismo, el consumo facturado desde el 3 de enero hasta el 1 de marzo de 2024 fue calculado sumando el consumo que los dos contadores instalados en el periodo habían registrado. Por una parte, el contador sustituido había registrado desde el 3 de enero de 2024 hasta el momento de su sustitución el 22 de febrero de 2024 un consumo de 248 m³ y el nuevo contador instalado en esa fecha registró un consumo hasta el 1 de marzo de 2024 de 64 m³, lo que supuso facturar un consumo total de 312 m³. Estos datos evidencian, como ya hemos indicado, que el aumento de consumo en el suministro ya existía antes de la instalación del nuevo contador. Por otro lado, aunque el contador nuevo había superado las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo, lo que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación, como respuesta a las reclamaciones del cliente, fue comprobado su comportamiento metrológico el 17 de junio de 2024 en la propia instalación 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). (Ver documento 14). Es decir, no se detectó en el funcionamiento del contador desviaciones que supongan haber

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

facturado un consumo superior al realmente realizado. En esta misma visita se confirmó que existía un consumo continuo de 2 litros/minuto aproximadamente, sin que en la vivienda hubiera nadie en ese momento, lo que es un claro indicativo de la existencia de una incidencia en la instalación interior de la finca. Las llaves del conjunto de medida el 17 de junio de 2024 se encontraban cerradas y, tras la comprobación del funcionamiento del contador, se dejaron de la misma manera. Este puede ser otro indicativo de que el titular era consciente de la existencia de alguna incidencia en su red particular. Del mismo modo, la tecnología de este contador permite recibir sus 24 lecturas diariamente de forma remota, lo cual descarta un posible error de lectura en la facturación emitida ya que no interviene el factor humano. Una vez analizadas las 24 lecturas diarias y horarias recibidas, confirmamos que desde su instalación existió un consumo continuo superior a 300 litros/hora, durante las 24 horas del día, tanto en horario nocturno como diurno. De este hecho fue informado el titular en numerosas ocasiones a través de SMS en los meses de marzo, abril, mayo y hasta el 4 de junio de 2024. (Ver docs. 6 a 10). 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 no cerrado correctamente o la válvula de algunas calderas que no se encuentra completamente cerrada, 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. 9 Asimismo, el consumo registrado por el mismo contador desde el 4 de junio de 2024 descendió considerablemente hasta alcanzar, a partir del 5 de noviembre de 2024, valores similares al consumo habitual del suministro. Concretamente, el consumo medio diario del periodo del 5 de noviembre de 2024 al 9 de enero de 2025 ha sido de 0,061 m³, mientras que este consumo en el mismo periodo de 2022 y 2023 fue de 0,074 m³ y 0,078 m³ respectivamente. Del mismo modo, a partir del 4 de junio de 2024 el contador dejó de registrar consumo continuado durante las 24 horas del día. Todo ello confirma que el consumo facturado realmente se realizó y se deben buscar las causas del aumento de consumo que los dos contadores registraron en el uso que se hizo del suministro o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna. 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, tal como se le informó al titular nuestro escrito del 13 de mayo de 2024, que para los casos en los que el aumento de consumo haya 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. (Ver doc. 12).

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 55/2024, de 22 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua en la Comunidad de Madrid. Debido a que [REDACTED] factura volúmenes de agua consumidos (tal y como se indica en el Decreto 55/2024) 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



Comunidad de Madrid

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 55/2024, art. 2.4., 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. De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende con claridad: i. Que, los contadores instalados en el suministro funcionaban correctamente, tal y como demuestran las lecturas y el informe de comprobación en finca. ii. Que, el consumo ha vuelto a los valores habituales de la vivienda. iii. Que, las lecturas registradas han sido correctas, por lo que no ha habido errores de lectura. iv. Que, la causa del aumento del consumo no se debe al contador, ni a ningún elemento que sea responsabilidad de esta Empresa Pública, por lo que el mismo hay que buscarlo en hábitos del cliente o a fugas puntuales en las instalaciones interiores de la vivienda que no hayan sido detectadas. Solicito dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el Cliente.

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 empresa reclamada ha informado reiteradamente al reclamante de la existencia desde su instalación de un consumo continuo superior a 300 litros/hora, durante las 24 horas del día, tanto en horario nocturno como diurno, sin que el reclamante realizara ninguna acción, y habiendo la reclamada actuado según la normativa aplicable, por lo que no se encuentran motivos para 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.



Comunidad de Madrid

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, 06 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]