



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11789.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de mayo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

La factura que abarca el periodo comprendido entre el 01/12/2023 y el 05/02/2024 es estimada por 12 m3 y después le cobran por consumo real la factura del 05/02/24 al 04/04/2024 por 29m3, esto supone mas del doble, pasando a otro tramo de consumo. Después de haber presentado una reclamación, le devuelven 1,64 euros. Solicita que no realicen lecturas estimadas y le devuelvan el importe en demasía sobre los 25 m3, ya que a partir de los mismos aplican un recargo y tendría que haber venido a revisar el contador como corresponde.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

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

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación

I.- El arbitraje versa sobre la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 347542209 cuyo titular es [REDACTED]. Este contrato abastece a una vivienda sita en [REDACTED], del municipio de Colmenar Viejo.

El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 1 de diciembre de 2023 y el 4 de abril de 2024, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas realizadas al contador instalado en el suministro en aquel momento, que era un contador marca Contazara con número de serie 01190530. La facturación del periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 2023 y el 4 de abril de 2024, período que abarca dos facturas de consumo, se ha realizado de la siguiente manera:

Comunidad de Madrid

• Período de 1 de diciembre a 5 de febrero de 2024: la lectura del contador el 1 de diciembre de 2023 fue de 350 m³. El 5 de febrero de 2024, fecha de lectura bimestral, no se pudo tomar la lectura del contador, motivo por lo cual el consumo facturado fue calculado por estimación, de conformidad con lo establecido en el artículo 51, apartado b) del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el Servicio y Distribución de las Aguas de [REDACTED]. Dicho artículo establece que, ante la imposibilidad de acceso al aparato de medida en la fecha y horario fijados para su lectura, la estimación de consumos se realizará de acuerdo con las facturaciones de los dos períodos análogos precedentes. Consumo que, además, tiene consideración de a cuenta, deduciéndose de la primera factura en la que se tenga lectura del contador. Es decir, se factura en cuenta el consumo medio diario realizado en el mismo período estacional de los dos años anteriores, que en este caso fue de 12 m³.

El 08 de febrero de 2024 se emitió la factura número 240001011803 por un importe de 25,93 euros.

• Período de 5 de febrero a 4 de abril de 2024: como decíamos anteriormente, el día 5 de febrero no se pudo acceder al lugar en que está instalado el contador para tomar su lectura, y el día 4 de abril su lectura fue de 391 m³. La última lectura real del contador de fecha 1 de diciembre de 2023 fue de 350 m³, por lo que el consumo realizado entre esa fecha y el 4 de abril fue de 41 m³. Para calcular el consumo a facturar en este período se descontó a ese consumo el que se había calculado por estimación en el período anterior, 12 m³, resultando un volumen total de agua a facturar de 29 m³.

El 5 de abril de 2024 se emite la factura número 240002513406 por un importe de 39,72 euros, correspondiente al período de facturación comprendido entre el 5 de febrero y el 4 de abril de 2024.

El 17 de abril de 2024, recibimos la primera reclamación del cliente por teléfono, en la que reclama el consumo facturado en el período comprendido entre el 5 de febrero al 04 de abril de 2024, alegando que no tiene constancia de fuga.

Este mismo día, tras analizar la reclamación presentada, rectificamos las dos facturas emitidas del período comprendido entre el 01 de diciembre de 2023 al 04 de abril de 2024, para regularizar el consumo facturado por estimación. Esta rectificación se realiza teniendo en cuenta las dos lecturas reales del contador, que eran de fecha 1 de diciembre de 2023, lectura de 350 m³, y del 04 de abril de 2024, lectura de 391 m³. Las dos lecturas determinan un consumo medio diario de 0,328 m³/día, que aplicado al número de días que conforma cada período revisado, concretamente 66 días y 59 días respectivamente, dio como resultado un volumen total de agua a facturar de 22 m³ para la factura comprendida entre el 01 de diciembre de 2023 y el 05 de febrero de 2024 y 19 m³ para la factura comprendida entre el 05 de febrero y el 04 de abril de 2024. Es decir, se repartieron de forma lineal los 41 m³ que el contador había registrado entre las dos facturas afectadas

Después de la revisión el consumo facturado es el mismo, sin embargo, el importe a facturar es menor debido a los bloques de consumo establecidos en el artículo 7 del 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, actualmente derogado por 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



Comunidad de Madrid

reutilización del agua en la Comunidad de Madrid. Concretamente, la facturación supuso pasar de un importe inicial de 65,65 euros a un importe final de 64,01 euros.

El 24 de mayo de 2024 recibimos una notificación telemática de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios de la Comunidad de Madrid referente a la reclamación que el cliente había presentado el 16 de mayo de 2024 ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Colmenar Viejo, cuyo número de expediente asignado era 21 - ERCO - 07206.2/2024.

Con fecha 30 de mayo de 2024 se remite una carta al cliente en la que se le indicó que en los próximos días se procedería a la comprobación del funcionamiento metrológico del contador que registraba el consumo de su finca. Asimismo, también se le informó de las causas que pueden provocar un aumento de consumo, en quién recae las responsabilidades, las próximas actuaciones que se iban a realizar, las actuaciones que le sugerimos realizar, y las opciones que tiene a su disposición si no está de acuerdo con la resolución de la reclamación. En esta comunicación informamos al cliente que las dos únicas causas imputables a esta empresa serían que el consumo registrado por el contador sea superior al realizado y que las lecturas realizadas sean erróneas. El 7 de junio de 2024 acudimos a la finca para intentar comprobar el funcionamiento del contador, pero no fue posible debido a que el desagüe necesario para evacuar el agua utilizada en esa actuación estaba atascado.

Por tanto, el mismo día, informamos al cliente que procederíamos a sustituir el contador y se trasladará al Laboratorio de Contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 226/LC10.186, la cual certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad, para poder llevar a cabo su verificación.

El 11 de junio de 2024 sustituimos el contador marca Contazara con número de serie 01190530 para realizar su comprobación en el laboratorio de contadores de [REDACTED], el cual, como hemos indicado anteriormente, está acreditado para realizar este tipo de ensayos. Su lectura en ese momento era de 409 m³. En esa fecha se instaló el nuevo contador marca Iberconta con número de serie J24YA025071C con una lectura de 0 m³. El 14 de junio de 2024 verificamos el funcionamiento metrológico del contador en el laboratorio de Canal, obteniendo una desviación positiva del + 1,40 %.

El contador ha de registrar el consumo con desviaciones inferiores al 2%, según el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016. Por tanto, no superaba los límites establecidos por la legislación vigente, por lo que su funcionamiento era totalmente correcto. El 24 de junio de 2024 contestamos a la notificación recibida, con número de expediente 21 - ERCO - 07206.2/2024, detallando la facturación de los períodos reclamados, y la revisión realizada en fecha 17 de abril de 2024, revisión realizada en base a las lecturas reales obtenidas el 01 de diciembre de 2023 y el 04 de abril de 2024, lecturas de 350 m³ y 391 m³. Es importante mencionar que el consumo registrado entre las dos fechas anteriores fue de 41 m³, y, tras la revisión realizada, el consumo facturado en los períodos reclamados quedó enmarcado dentro del primer tramo de consumo establecido en el Decreto 29/2018, donde se establecen los siguientes tramos de consumo:

Los primeros 25 metros cúbicos consumidos al bimestre (equivalentes a un consumo medio diario total en el bimestre de 417 litros/día). Segundo bloque: los siguientes 25

Comunidad de Madrid

metros cúbicos consumidos al bimestre (equivalentes a un consumo medio diario total en el bimestre de 833 litros). Tercer bloque: el resto del consumo realizado (equivalentes a un consumo medio diario total en el bimestre superior a 833 litros).

Es decir, en las nuevas facturas emitidas el 17 de abril de 2024, se han facturado 22 m³ en el período comprendido entre el 01 de diciembre de 2023 y el 05 de febrero de 2024 y 19 m³ en el período comprendido entre el 05 de febrero al 04 de abril de 2024, no superando el primer bloque de consumo.

En el mismo escrito se informa que el contador fue comprobado en el laboratorio de contadores de Canal, cuyo funcionamiento resultó totalmente correcto y de acuerdo con la legislación vigente. El 29 de julio de 2024 recibimos una nueva notificación telemática de la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios de la Comunidad de Madrid referente a la reclamación que el cliente había presentado el 16 de mayo de 2024 ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Colmenar Viejo, cuyo número de expediente asignado era 21 - ERCO - 07206.2/2024. Con fecha 16 de agosto de 2024 dimos contestación explicando la facturación reclamada, la revisión realizada, y la verificación realizada en el laboratorio sobre el contador que registró el consumo reclamado. Por todo lo anterior, y teniendo en cuenta que, según las lecturas registradas desde el 01 de diciembre de 2023 al 04 de abril de 2024, obtenemos un consumo 41 m³, que se ha repartido linealmente entre los dos períodos reclamados, ya que de esta manera el importe a facturar es menor, y, además, el contador que registró el consumo de 41 m³ tenía un funcionamiento totalmente correcto, consideramos totalmente correcta la facturación emitida en los períodos reclamados.

II.- A modo de CONCLUSIÓN, cabe indicar que el contador marca Contazara con número de serie 01190530 que registraba el consumo de la vivienda en los períodos reclamados contaba con una tecnología que permitía tomar su lectura de forma automática, evitando la intervención del factor humano, garantizando que las lecturas tomadas para calcular los consumos facturados eran totalmente correctas. No obstante, debido a la imposibilidad de acceso al cuarto de contadores para registrar dichas lecturas en el período de facturación bimestral, el consumo facturado en el período comprendido entre el 1 de diciembre de 2023 y el 05 de febrero de 2024 se calculó en base a los consumos registrados en el mismo período estacional de los dos años anteriores, es decir, en base al consumo habitual del cliente.

Por ello, el consumo reclamado por el cliente fue rectificado el 17 de abril de 2024 en base a las lecturas reales que registró el contador el 01 de diciembre de 2023, lectura de 350 m³ y el 04 de abril de 2024, lectura de 391 m³. La diferencia entre las dos lecturas determinó un consumo total de 41 m³ y un consumo medio diario de 0,328 m³/día, que aplicado al número de días que conforma cada período revisado, ha dado como resultado 22 m³ y 19 m³, respectivamente.

Esta revisión supuso un menor importe a facturar debido al reparto de los metros cúbicos bimestrales por tramos de consumo establecidos en el Decreto 29/2018. Es decir, en la primera factura emitida el 5 de abril de 2024, factura número 240002513406, de los 29 m³ facturados, 25 m³ se habían facturado al primer bloque de consumo y 4 m³ se habían facturado al segundo bloque de consumo. Con el nuevo reparto lineal, tanto en la primera factura, como en la segunda, los metros cúbicos bimestrales repartidos se facturan al primer bloque de consumo, cuyos precios son los más bajos. Por otro lado, el contador marca Contazara con número de serie 01190530 no estaba roto como indica el cliente en su reclamación. Ese contador se levantó para comprobar su funcionamiento en



Comunidad de Madrid

el laboratorio de contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 226/LC10.186 porque en la propia finca no se ha podido comprobar su funcionamiento ya que el desagüe estaba atascado. Según el resultado de la actuación realizada en el laboratorio, el contador presentaba un funcionamiento totalmente correcto y de acuerdo con los parámetros establecidos por la legislación vigente. De todo esto se informó debidamente al cliente. Así mismo, las lecturas registradas eran correctas, ya que fueron confirmadas en las intervenciones realizadas posteriormente.

Por lo expuesto anteriormente, a juicio de [REDACTED] no existen motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta. (Se adjunta copia de las comunicaciones con el Cliente y documentación relacionada -ANEXO I-). III.-

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR pretensión** del reclamante en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que le emiten una factura para el periodo comprendido entre el 01/12/2023 a 05/02/2024 con lectura por estimación, computando un consumo de 12 metros cúbicos y que en la siguiente factura para el periodo comprendido entre el 05/02/24 y el 04/04/2024 con lectura real de 29 metros cúbicos.

La reclamante presenta una reclamación el día 17 de abril de 2024 y atendiendo a su contenido, la empresa rectifica esa segunda factura de conformidad a la normativa vigente.

La entidad expone que en la primera factura se realiza una estimación de consumo, ante la imposibilidad de tomar la lectura real.

Esta estimación se hace teniendo en cuenta la facturación de los dos periodos análogos precedentes y cuyo consumo tiene la consideración de a cuenta, por lo que procede su regularización en la siguiente factura con lectura real y según la documentación que consta en el expediente. Esta rectificación dio como resultado un volumen total de agua a facturar de 22 m³ para la factura comprendida entre el 01 de diciembre de 2023 y el 05 de febrero de 2024 y 19 m³ para la factura comprendida entre el 05 de febrero y el 04 de abril de 2024. Es decir, se repartieron de forma lineal los 41 m³ que el contador había registrado entre las dos facturas afectadas.

Queda justificado como el consumo facturado es el mismo y que tras la revisión el importe es menor en atención al bloque al que corresponden.

El día 24 de mayo de 2024 el cliente sigue mostrando su disconformidad y ante esa situación el día 30 de mayo, tal y como consta en el expediente, se informa al cliente de las actuaciones que se van a llevar a cabo y ante la imposibilidad de comprobación en finca, el día 11 de junio de 2024 se retira el contador y se hace su comprobación- tal y como consta documentado- en el laboratorio de contadores de [REDACTED], emitiéndose un informe técnico de ensayo en fecha 14/06/2024, resultando un funcionamiento correcto.



Comunidad de Madrid

A pesar de que el cliente es informado de la posibilidad por su parte de solicitar nueva verificación de funcionamiento de contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED] que cuente también con la debida acreditación de ENAC, - caso de no estar conforme con el resultado- el reclamante no lo hace y por tanto no se desvirtúa el resultado de la lectura realizada que se considera correcta por lo que no procede la rectificación solicitada.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.