



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14321.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de abril 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.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.

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:

Me han facturado un importe sorprendentemente alto, he contactado con [REDACTED] y he reclamado dicha factura

Hoy recibo la contestación a la reclamación rechazando la misma. En la propia reclamación me dicen que facturan en base a los consumos del mismo periodo de los años 2022 y 2023 Procedo a revisar los consumos en dicho periodo y no corresponde con la realidad periodo 26/08/24 al 22/10/24---consumo facturado --87 m3 periodo 23/08/23 al 20/10/23---consumo facturado --43 m3 periodo 24/08/22 al 21/10/22---consumo facturado ---35 m3

Con esa información, propuesta por el propio [REDACTED], a respuesta que me dan el la reclamación no se corresponde con la realidad una vez revisados los consumos en las fechas que ellos mismos indican.

Solicita que se Revisen de nuevo los consumos y facturen, como ellos dicen en base a los periodos 2022 y 2023 Comprueben en mi histórico de consumos que son consumos similares durante muchos años Refacturen en base al consumo real, similar a otros años, incluso a todos los periodos, ya que el consumo es muy parecido teniendo en cuenta que los hábitos de consumo no han variado en años.

LA EMPRESA RECLAMADA, presenta escrito en fecha 8 de abril de 2025, que se traslada a la otra parte y mediante el que realiza las siguientes alegaciones:

El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 26 de agosto al 22 de octubre de 2024, fue realizada teniendo en cuenta la lectura de los contadores instalados durante esas fechas. El primero de la marca [REDACTED] cuyo número de serie es 51030762 estuvo instalado hasta el 31 de agosto de 2024, fecha en la que fue sustituido por otro de la misma marca y con número de serie P24VB323002W.



Comunidad de Madrid

Estos dos equipos son equipos electrónicos en los que la lectura se realiza de forma automática, lo que descarta el error de lectura, ya que no interviene el factor humano.

Este nuevo contador se instaló el 31 de agosto de 2024 porque en la visita realizada por el lector en la fecha prevista, comprobó que el contador tenía la pantalla apagada, por haber agotado su batería. Todos los contadores que instala [REDACTED] han superado las pruebas que establece la normativa vigente en lo que respecta al control metrológico del mismo, lo que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación.

Se adjuntan las fotografías tomadas tanto del contador retirado como del nuevo contador instalado, donde se puede comprobar que este último se instaló con una lectura de 0 m

El 25 de octubre de 2024, el cliente presenta una reclamación, vía telefónica, de la facturación por el consumo de agua realizado en el periodo comprendido entre 26 de agosto y el 22 de octubre de 2024, ya que no está de acuerdo con la factura, afirmando que no han cambiado sus hábitos de consumo a pesar del aumento experimentado en la misma.

El 28 de octubre, en respuesta a dicha reclamación le indicamos al cliente que el 31 de agosto de 2024, se comprobó que el contador tenía la pantalla apagada, por lo que se procedió a la sustitución de éste.

Para la facturación del periodo reclamado, comprendido entre el 26 de agosto y el 22 de octubre de 2024 se tuvo en cuenta el consumo medio diario registrado por el nuevo contador. A estos efectos, la lectura del contador el 31 de agosto de 2024, fecha de instalación del contador fue de 0 m³ y posteriormente, el 22 de octubre de 2024 fue de 79 m³, lecturas que determinan un consumo medio diario de 1,519 m³ que aplicado a los 57 días que conforman el periodo a facturar (del 26 de agosto al 22 de octubre), resulta un consumo de 87 m³.

A este respecto, señalar que el diseño y funcionamiento de un contador no permite que éste registre consumo alguno si no pasa agua a través de él, hecho que únicamente se produce si se está utilizando el suministro o si la instalación interior de la finca suministrada no es completamente estanca, es decir, si existe alguna incidencia en la misma que provoca un consumo incontrolada de agua, como por ejemplo una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de la caldera que no se encuentra completamente cerrada, etc. En ocasiones, este tipo de incidencias no suelen ser detectadas a simple vista y, por tanto, exigen de una revisión minuciosa para su detección y posterior subsanación.

Además, cabe informar que, con el mismo contador instalado, el consumo descendió a los valores habituales del suministro. En los dos siguientes periodos de facturación, el consumo medio diario fue de 0,864 y 0,636 m³, respectivamente, mientras que en el mismo periodo estacional del año anterior fueron de 0,825 y 0,790 m³, respectivamente. Este hecho, demuestra igualmente, que el funcionamiento del contador nada tuvo que ver en el consumo facturado, puesto que, si hubiese presentado un mal funcionamiento, el mismo se habría mantenido o incluso hubiera aumentado a lo largo del tiempo.

ALEGACIONES

Tras la visita realizada a la finca de referencia, se comprueba que el contador tenía apagada la pantalla en la que se visualiza su lectura al haberse agotado su batería, por lo que no se puede conocer su lectura. Por este motivo, se procede a su sustitución.

La facturación del periodo reclamado se ha realizado teniendo en cuenta el consumo medio diario registrado por el nuevo contador, y que fue de 1,519 m³/día.

El contador volvió a registrar consumos similares a los valores habituales del suministro, lo que demuestra que el consumo realmente se ha realizado, bien de forma consciente o como consecuencia de alguna incidencia en su red particular, como podría ser una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de la caldera que no se encuentra completamente cerrada, etc.

Por todo lo expuesto, desde [REDACTED] no se encuentran motivos para rectificar la facturación emitida. Lo que se informa a los efectos oportunos.



Comunidad de Madrid

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.

Por lo expuesto anteriormente, desde [REDACTED] no se encuentran motivos para rectificar la facturación emitida. Lo que se informa a los efectos oportunos.

Se adjuntan los siguientes documentos 28.10.2024 Carta rechazo
acreditativos de los hechos relatados:

Documento 1

Documento 2

Documento 3

31.08.2024 foto contador apagado

31.08.2024 foto contador nuevo

Documento 4

Histórico lecturas y consumos 186323761

LA RECLAMANTE no presentar nuevas alegaciones para el acto de audiencia por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

El Colegio 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.

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** de la reclamante, no procediendo la revisión de los consumos ni de la facturación emitida en el periodo comprendido entre el 26/08/24 al 22/10/24, en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante afirma los consumos de agua entre el 26 de agosto y el 22 de octubre de 2024, han sido superiores a los que se han venido registrando para estos mismos periodos en años anteriores.

Aporta un excel con el registro de suministro desde diciembre de 2019.

La empresa reclamada, explica que cuando el lector realiza la visita en la fecha prevista, comprueba que el contador tenía la pantalla apagada por haber agotado su batería, y en ese momento se sustituye y queda acreditado que el contador se pone a cero metros cúbicos, para el nuevo cómputo.



Comunidad de Madrid

La facturación del período reclamado, comprendido entre el 26 de agosto y el 22 de octubre de 2024 se tuvo en cuenta el consumo medio diario registrado por el nuevo contador y se confirma en el excel que la empresa aporta, que la facturación del 23 de abril a 26 de agosto de 2024, no fue por lecturas reales, sino por estimación, por tanto no puede servir de base para la comparación de datos que realiza la reclamante, por los periodos similares, que impugna.

La reclamante efectúa sus alegatos en base a un histórico de consumo de periodos distintos al reclamado que se hicieron con lecturas reales.

La facturación del periodo reclamado se ha realizado teniendo en cuenta el consumo medio diario registrado por el nuevo contador, y que fue de 1,519 m3/día.

Por tanto no se aprecia motivos para proceder a la rectificación de la facturación solicitada.

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.

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, 09 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]