



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14822.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 de mayo 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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, disconformidad con la facturación de un consumo de agua no justificado por parte del [REDACTED] en su recibo del periodo 26/JUN/2024 – 28/JUN/2024 por un importe de 620,17€. Se da la circunstancia que el día 13 Julio de 2024 el canal sustituyo el contador de agua de mi domicilio produciéndose casualmente un punto de inflexión en la facturación. Durante el periodo indicado de manera extraordinaria [REDACTED] cobra un importe de más del 200% de facturaciones anteriores. A lo largo de más de 14 años nunca recibí una factura similar. Esta facturación corresponde a un supuesto consumo de 156 m3 y su cálculo aparece indicado como diferencia con sustitución. El día 16 de septiembre presente reclamación 1247267, que fue desestimada a las 48h sin presentar ningún dato y sin revisar y verificar el correcto funcionamiento o no del contador. En la llamada que realice para interponer reclamación colabore amablemente para descartar una posible avería o fuga en mi instalación que fue descartada en ese mismo momento y que hasta la fecha puedo reiterar que es así. La respuesta a esta reclamación, parece ser tipo. No aporta los datos de la telemetría que solicite desde el pasado 13 Julio, no aporta evidencias del valor del contador del nuevo aparato en su instalación, evidencias del correcto funcionamiento del nuevo contador, Además la factura de la fecha no indica la lectura del contador anterior y como se ha calculado por tanto el valor de mi factura. EL día 19 de septiembre presente nueva reclamación 1248210. En esta ocasión me comunican que revisarían el contador en laboratorio y mi conformidad para su desinstalación durante para realizar las comprobaciones. El día 9 octubre un operario realiza una prueba únicamente de caudal en la misma finca sin desconectarlo de la toma de agua y arrojando 100 litros de agua a la vía que son añadidos al conteo y que previsiblemente se sumaran a mi futura factura. El resultado según el técnico es de una desviación negativa de -3,52% por lo tanto incluso aseguran que el caudal que marca es inferior al consumidor. No se realizan prueba completa del contador ya que su telemetría no es verificada, se sigue sin aportar valores tomados desde el día de su instalación 13 Julio. La conclusión por parte del [REDACTED] que el contador está mal funcionando y será remplazado y por otro lado que la facturación es correcta. Evidentemente sigo estando en disconformidad y motivo por el cual pido la mediación de arbitraje de consumo. - No tengo explicación de la desviación exponencial que ha sufrido mi factura. El [REDACTED] no aporta datos de telemetría desde el día 13 Julio que justifiquen lo facturado. El canal no aporta evidencias del correcto funcionamiento del

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

contador a nivel del NB-IOT. La respuesta a mi primera reclamación es una notificación tipo que no aporta evidencias ni revisión por su parte del correcto funcionamiento de su contador. Solicita una facturación justa y justificada: Aceptaría, si no dispone de datos objetivos, que el [REDACTED] tenga en cuenta el historial de facturación y realice un ajuste de la factura justo y proporcionado, por ejemplo, extrapolando los consumos anteriores. Que el canal asuma su error al resolver en primera reclamación que todo es correcto, sin aportar evidencias. Que el [REDACTED] aporte la información de lecturas reclamada. Que garantice el correcto funcionamiento del contador con la sustitución de uno previamente verificado. Sugiero que revise sus procedimientos de atención al cliente y el procedimiento de verificación del contador, desde mi punto de vista incompleto y que conlleva consumo en perjuicio para el consumidor. Es evidente una desviación muy significativa en la facturación sin un cambio de hábito de consumo o avería que lo justifique por mi parte y que se produzca un cambio de inflexión coincidiendo con el cambio de contador el 13 de julio de 2024. Creo que como consumidor debería disponer de toda la información relativa al servicio que se está facturando y tener todas las garantías de que es honesto y justo. Cuantía de la controversia 620,17 €.

La parte reclamada alega que, respecto de los contadores, debe ponerse de manifiesto en primer lugar que, como consecuencia de la campaña de sustitución de contadores N-BIOT, se procede a la retirada del contador, cuya lectura era de 3.830 m³ y a la posterior instalación del nuevo contador con telelectura, que permite obtener sus 24 lecturas diarias de forma remota, cuyo índice inicial era de 0 m³. Tras la reclamación efectuada por el Cliente, [REDACTED] le informa sobre la posibilidad de que exista una avería en su red interior y se la posible aplicación del procedimiento interno de revisión que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo, siempre y cuando aportase la documentación necesaria que certifique que dicha avería ha sido reparada. El Cliente, al no estar de acuerdo con la resolución anterior, vuelve a presentar una reclamación y en respuesta se le informa de las posibles causas del aumento de consumo, procediendo a comprobar la lectura y el funcionamiento del contador en finca, comparando dicho consumo con el registrado por un contador patrón, debidamente calibrado en nuestro laboratorio. De conformidad con el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología, el porcentaje de desviación máxima que ha de registrar un contador es del 2% y, en este caso, el resultado determina una desviación negativa de 3,52%. Es decir, el contador ha registrado un consumo inferior al realmente realizado por lo que se procede a su retirada. Expuesto lo anterior, se le ofreció al Cliente la posibilidad de solicitar una nueva verificación del contador en el laboratorio de contadores de [REDACTED] acreditado por ENAC, en caso de no estar de acuerdo con el resultado. Al respecto debe indicarse que el Cliente no volvió a realizar ninguna reclamación ni a solicitar la comprobación que se le ofreció. La facturación del periodo reclamado fue calculada, inicialmente, por diferencia con sustitución, teniendo en cuenta las lecturas del contador retirado y del nuevo instalado, lo que supone un consumo total de 156 m³. Como se puede comprobar con las fotografías del contador aportadas, las lecturas utilizadas para facturar son totalmente correctas. El consumo reclamado es muy similar al que se registró en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, hecho que demuestra que el consumo realmente se ha realizado y que es el habitual del suministro. Sin perjuicio de lo anterior, a la vista de la solicitud de arbitraje por la disconformidad en el consumo, y al no poder verificarse el funcionamiento metrológico del contador retirado, pues, en el momento de la primera reclamación del Cliente, el contador ya había sido desechado, se acordó, de manera excepcional, rectificar la facturación del periodo reclamado. Para el nuevo cálculo se ha tenido en cuenta el consumo medio diario de los periodos análogos del año 2023 (2,206m³) y 2022 (2,283m³) y se ha extendido al total del periodo reclamado constituido por 63 días. Tras la rectificación, el consumo facturado pasa de 156 m³ por un importe de 620,17 euros a 141 m³ por un importe de 547,99 euros. En cuanto a la información de las telelecturas, el Cliente puede consultarlas siempre que lo desee a través de la oficina virtual de esta empresa pública. Por todo lo expuesto, no se considera procedente realizar una nueva rectificación.



Comunidad de Madrid

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:

El primer cambio de contador realizado por la compañía, en fecha 13 de julio de 2024, no se conserva al haber sido desechado por la empresa, no presentando la reclamante reclamación en el plazo de 30 días del contador retirado.

Con la lectura del nuevo contador, y ante la reclamación presentada por el reclamante, se determina una desviación negativa del -3,52, registrando el contador un consumo inferior al realmente realizado, procediendo a su retirada, teniéndose en cuenta las lecturas del contador retirado y del nuevo instalado, siendo el consumo reclamado muy similar al que se registró en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, habiendo entrado en vigor precios cuyo importe es más caro pero en m3 es parecido a años anteriores. Se ha rectificado la facturación por la reclamada del periodo reclamado, teniendo en cuenta el consumo medido diario de los periodos análogos de los años anteriores 2023 y 2022, extendiéndose al periodo reclamado, y rectificando el consumo facturado pasando de un importe de 620,17 euros a un importe de 547,99 euros.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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, 22 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]