



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00048.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 04 de julio de 2023 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 esta Junta Arbitral Regional 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 esta Junta Arbitral Regional 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, tras una relación sin ningún tipo de incidentes en 18 años que llevo siendo propietaria de la vivienda, tengo que mostrar mi más absoluta disconformidad con los hechos acontecidos con el [REDACTED] en el año 2022. El 19/06/2022: factura de 143m3 por 337€, correspondiente al periodo 9/03 al 10/05. Consumo de 2 meses = a consumo medio de un año. 20/05/2022: pongo reclamación ref. [REDACTED] y recibo carta del canal donde me confirman que vendrá a mi casa un técnico para revisar el funcionamiento del contador. 31/05/2022: recibo carta del [REDACTED] confirmando que la lectura es correcta y que el contador funciona correctamente, por lo que procedo a abrir una nueva reclamación ref. [REDACTED], al no estar de acuerdo con el dictamen del [REDACTED]. 31/05/2022: recibo requerimiento de pago por el [REDACTED]. 1/06/2022 y 2/06/2022: [REDACTED] envía a fontanero y busca fugas para revisar la instalación, certificando que no existe anomalía alguna en las instalaciones. 17/06/2022: Recibo carta informativa de que la reclamación re [REDACTED] ha sido resuelta y se rectifica la facturación, precediéndose al abono de los 337€, a pago de 55,31 € correspondientes a un consumo normal respecto a mi consumo medio. Tras un recibo normal, cual es mi desagradable sorpresa, que en siguiente periodo 7/07/2022 al 7/09/2022 recibo una factura con importe equivalente a 7 años de consumo medio. Por lo que empieza otra vez el martirio al que me tienen sometida. 14/09/2022: factura de 143m3 por 1.710,68€ correspondiente al periodo 7/79 al 7/09/2022. Consumo de 2 meses = al consumo medio de [REDACTED] años. 15/09/2022: pongo reclamación ref. [REDACTED] y recibo carta del canal donde me confirman que vendrá a mi casa un técnico para revisar, una vez más, el funcionamiento del contador. 16/09/2022: recibo carta del [REDACTED] confirmando que la lectura es correcta y que el contador funciona correctamente. 23/09/2022: [REDACTED] envía a fontanero y busca fugas para revisar la instalación, certificando que no existe anomalía alguna en las instalaciones. 2/11/2022: recibo carta del [REDACTED] confirmando que la lectura es correcta y que el contador funciona correctamente. 3/11/2022: abro nueva reclamación ref., [REDACTED], al no estar de acuerdo con el dictamen de [REDACTED]. 4/11/2022: el [REDACTED] solicita mi permiso para analizar el contador, y me confirma que van a comprobar el contador en el laboratorio de contadores. Hecho que me parece increíble, pues debería haber sido el primer paso, antes de confirmar que sin analizar y tan sólo con la visita de un técnico del canal, el contador estaba correcto. Esto sólo hace que corroborar que lo único que han hecho tras sucesivas visitas es contradecirse una y otra vez. 5/12: Recibo carta informativa de que la reclamación ref. [REDACTED], en la cual afirman que el consumo registrado por el contador

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

realmente se ha producido y que por ello la facturación emitida es la correcta, por lo que no procede su rectificación. Es algo surrealista lo que está sucediendo, por lo que muestro mi más absoluta disconformidad con la reclamación del pago de la factura [REDACTED] fechada el 14sep22, con un consumo desmesurado de agua, 511m3 y 1.710,68€, que es el equivalente a 7 años de consumo. A eso le sumo que no he residido en este inmueble durante los meses de verano por enfermedad de familiar, por lo cual en mi casa no ha habitado nadie. Tengo que añadir que sí que he tenido a familiares que han revisado la casa en varias ocasiones durante estos dos meses, para comprobar que todo estaba correcto. Hago constar que a día de hoy, 6 de Diciembre de 2022, Uds. ([REDACTED]) han cerrado la reclamación con ref. [REDACTED] por la que, pese a que con fecha 2/11/22 el [REDACTED] dictamina que el contador funciona correctamente, el día 4/11/22 recibo una notificación por la que el [REDACTED] me informa que se llevan el mismo contador (qué el 2/11/22 funcionaba correctamente según su dictamen), al laboratorio para comprobar si funciona correctamente. Esto es una tomadura de pelo brutal. Aprovecho la ocasión para comunicarle que he procedido al pago de la siguiente factura a la reclamada de 62€ con fecha 10 de nov, correspondiente al periodo 7/09 al 7/11/2022, como históricamente he hecho ya que tengo los pagos domiciliados por banco. Solicita cancelación cargo 1710€ (511m3) de consumo en vivienda de 140m2, en dos meses (que es el equivalente a 7 años de consumo) sin avería, grifo ni cisterna abierta comprobada por fontanero-busca fugas. Emisión de cargo de acuerdo a consumo histórico para los meses de Julio y Agosto 2022.

La parte reclamada alega que el suministro analizado abastece a la finca y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 7 de julio y el 7 de septiembre de 2022, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador que tenía instalado en esas fechas y que era un contador marca [REDACTED], con número de serie [REDACTED]. Este tipo de contador es un equipo electrónico, en los que la lectura se hace de forma automática, lo cual descarta un posible error de lectura ya que no interviene el factor humano. Igualmente, se trata de un contador secundario instalado en una batería de contadores, en el que existe un contador principal que registra el consumo total de la finca. Este contador, marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED], fue instalado el 21 de junio de 2022, con una lectura de 0 m³. El motivo de su instalación fue debido a que el contador que el suministro tenía instalado hasta esa fecha, fue comprobado en inspección técnica realizada en la propia finca el 14 de junio de 2022, como respuesta a la reclamación que la titular del contrato interpuso el 2 de junio de 2022, por el aumento de consumo facturado en el periodo comprendido entre el 9 de marzo y el 10 de mayo de 2022. Aumento de consumo facturado en el periodo comprendido entre el 9 de marzo y el 10 de mayo de 2022. Esta comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca, procedimiento acreditado por ENAC con expediente nº [REDACTED], dio como resultado que el equipo de medida registraba el consumo con una desviación del +5,4%, desviación superior a la máxima permitida por la legislación vigente, que es del 2,00 %. En consecuencia, el 16 de junio de 2022 se procedió a rectificar la factura del periodo comprendido del 9 de marzo al 10 de mayo, teniendo en cuenta el consumo medio diario realizado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, resultando un volumen de agua a facturar de 34 m³, en vez de los 143 m³ que habían sido registrados por el contador en ese periodo. El importe facturado en el periodo pasó de 337,70 € a 55,31 €. Se adjunta informe de comprobación de 14 de junio de 2022 como DOC-1, así como rectificación de factura de 16 de junio de 2022 como DOC-2. Asimismo, como ya hemos indicado, el 21 de junio de 2022 se procedió a sustituir el contador por uno nuevo, marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED]. En este punto hay que informar que todos los contadores instalados por [REDACTED] superan las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico, lo cual garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación. El 7 de septiembre de 2022, el lector acudió a la finca para recoger la lectura del contador, al objeto de facturar el consumo realizado en el periodo del 7 de julio al 7 de septiembre de 2022. La lectura en ese momento era de 516 m³ y, la realizada el 7 de julio de 2022, al mismo contador, había sido de 5 m³, lo que determinó un consumo a facturar de 511 m³ por diferencia de lecturas. Puesto que el consumo era muy elevado con respecto al histórico del suministro, con fecha 14 de septiembre de 2022, y antes de la



Comunidad de Madrid

emisión de la factura, se contactó por teléfono con la titular para confirmar si existía alguna incidencia que justificara el aumento de consumo. En esa conversación la cliente informó que no había consumido ese volumen de agua ya que no había estado en la vivienda los meses de verano. Asimismo, en esa misma fecha se envió a la titular una carta informando del aumento de consumo observado y se le indicaron los posibles motivos que hubieran podido provocarlo, con el fin de ayudar a que pudiera identificar la causa. Junto con este escrito, se envió una guía informativa para detectar fugas de agua en la instalación interior. Como hemos indicado, las lecturas utilizadas para facturar se habían realizado de forma automática, es decir, no era posible que fueran erróneas. Por otro lado, el contador principal de la finca había registrado un aumento de consumo de una magnitud similar al registrado por el contador de la vivienda, es decir, dos equipos de medida diferentes, habían registrado un aumento de consumo similar en el mismo momento del tiempo por lo que se procedió a la emisión de la factura. Se adjunta gráfica representando el consumo registrado por el contador principal de la finca y la suma de los consumos registrados por los contadores secundarios, que demuestra este hecho: 7. El 15 de septiembre de 2022, a través del servicio de atención telefónica, y el 19 de septiembre de 2022, a través de correo electrónico, la titular interpuso una reclamación de la factura de consumo correspondiente al periodo comprendido entre el 7 de julio y el 7 de septiembre de 2022, en la que mostró su disconformidad con el aumento de consumo y solicitó la comprobación del funcionamiento del contador. Para atender esta reclamación, con fecha 3 de octubre de 2022 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca, procedimiento acreditado por ENAC con expediente nº [REDACTED]. El resultado de esta comprobación fue que el contador funcionaba de forma totalmente correcta y conforme a la legislación vigente. La lectura en el momento de la inspección era de 545 m³. En consecuencia, con fecha 2 de noviembre de 2022 se rechazó la reclamación informando al cliente del resultado de la comprobación realizada, en la que se verificó que el contador registraba el consumo con una desviación del +0,98%, desviación que es inferior al 2% permitido en la legislación vigente, por lo que su funcionamiento era totalmente correcto. Asimismo, también se le comunicó que, puesto que en la inspección técnica del contador no se pudo confirmar que no hubiera un posible cruce de contadores con otra vivienda, el 24 de octubre de 2022 se realizó una segunda inspección que verificó que los datos del contador que registraba el consumo de esta vivienda era el equipo de medida marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED], por tanto, no existía ningún error en los datos del contador cuyo consumo se había facturado en este contrato. La lectura en esta última inspección fue de 550 m³. Por todo ello, puesto que el funcionamiento del contador era totalmente correcto y las lecturas también lo habían sido, el motivo del aumento de consumo debe buscarse en la existencia de una avería en la instalación interior que hubiera provocado un consumo no controlado, o en el uso que se haya realizado de éste. Es importante mencionar 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 controlada o incontrolada, o si la instalación interior no es completamente estanca.

11. Asimismo, el consumo registrado por el mismo contador en el periodo de facturación comprendido entre el 7 de septiembre y el 7 de noviembre de 2022 descendió considerablemente respecto al consumo que había registrado en el periodo reclamado. Concretamente, el consumo medio diario del periodo del 7 de julio al 7 de septiembre había sido de 8,241 m³, mientras que este consumo desde el 7 de septiembre al 7 de noviembre de 2022 fue de 0,622 m³, que es similar al habitual del suministro. Este hecho demuestra, igualmente, que el motivo del aumento de consumo no era el funcionamiento del contador. El 3 de noviembre de 2022, la titular del contrato, a través del servicio de atención telefónica, interpuso una nueva reclamación de la factura del periodo del 7 de julio al 7 de septiembre de 2022, en la que mostraba su desacuerdo con la resolución anterior y solicitó que se revisase de nuevo el funcionamiento del contador.

13. En respuesta a esta reclamación, el 7 de noviembre de 2022 el contador fue sustituido con objeto de realizar la comprobación de su comportamiento metrológico en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº [REDACTED]. Esta acreditación certifica que el laboratorio realiza sus actividades con total independencia, transparencia y confidencialidad, la cual es objeto de revisión

Comunidad de Madrid

anualmente. La lectura del equipo de medida en el momento de ser retirado era de 554 m³. En esta comprobación, realizada el 15 de noviembre de 2022, se verificó que dicho contador registraba el consumo con desviaciones inferiores al 2%. Es decir, confirmaba el resultado de la comprobación realizada en la propia finca. A la vista de este resultado, el 2 de diciembre de 2022 se rechazó la reclamación de la clienta, informándole de las actuaciones realizadas y del resultado de las comprobaciones llevadas a cabo, las cuales confirmaban que el aumento de consumo producido fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. Asimismo, se le ofreció 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 la titular no ha manifestado su interés en llevar a cabo la comprobación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED].

A pesar de que el contador que registraba el consumo de este suministro en el periodo reclamado había sido instalado recientemente, concretamente el 21 de junio de 2022, habiendo superado todas las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico, lo cual garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación, a petición de la clienta, su comportamiento metrológico fue comprobado tanto en la propia instalación como en el laboratorio de contadores de [REDACTED] y, en ambos casos el resultado obtenido fue un funcionamiento totalmente correcto. Se le ofreció a la titular la posibilidad de realizar una nueva comprobación en un laboratorio ajeno a [REDACTED], pero no se ha recibido ninguna comunicación en la que aceptase llevarla a cabo. Asimismo, con el mismo contador instalado, y antes de su sustitución, el consumo del suministro descendió considerablemente, volviendo a sus valores habituales y, además, el contador principal de la finca había registrado un aumento de consumo en una magnitud similar al registrado por el contador de la vivienda, es decir, dos equipos de medida diferentes registraron un aumento de consumo similar en el mismo periodo de tiempo. Todo ello confirma que el consumo realmente se realizó y nos hace concluir que el aumento de consumo facturado no es imputable en ningún caso al funcionamiento del contador. 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 demostraron las verificaciones realizadas, el contador registrase el consumo de forma correcta. 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, 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. Además, también existen otro tipo de causas que pueden provocar un consumo involuntario, como puede ser un grifo que no ha sido cerrado completamente o alguna incidencia en el riego automático y que durante un tiempo haya estado realizando consumo. En este sentido, resulta preciso señalar que los contadores instalados por [REDACTED] cumplen con la normativa de metrología y funcionan correctamente desde el mismo momento de su instalación. Así lo exigen los artículos 46 y 47 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el Servicio y Distribución de las aguas del [REDACTED].

En el presente caso, el comportamiento metrológico del contador se ha comprobado en dos ocasiones, en la finca de suministro y en el Laboratorio de Contadores. Ambos procedimientos están debidamente acreditados por ENAC y determinaron que el contador presentaba un



Comunidad de Madrid

funcionamiento totalmente correcto, de acuerdo con lo establecido con la legislación vigente. Además de la comprobación, tanto en la finca como en el Laboratorio de Contadores, al Cliente se le ofreció la posibilidad de realizar una nueva comprobación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED], debidamente acreditado por ENAC. A día de la fecha, el Cliente no ha manifestado interés en realizar dicha comprobación.

En definitiva, por todo lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada. No obstante, queremos informar que en el caso de 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.

De los hechos relatados y de la documentación que se adjunta, se desprende con claridad: Que, [REDACTED] ha atendido en tiempo y forma las reclamaciones efectuadas por el Cliente. Que, [REDACTED] ha comprobado tanto en finca, como en el Laboratorio, el comportamiento metrológico del contador, dando como resultado un funcionamiento correcto. Que, el aumento de consumo ha sido detectado por dos contadores, el principal de la finca, y el secundario de la vivienda, lo que demuestra que el consumo se ha realizado.

La parte reclamante manifiesta que dados los hechos acontecidos con factura de consumo desmesurado de agua sin avería existente, ni grifo abierto por descuido, solicito se revise recibo de 1.710,68€ y se corrija de forma pertinente con consumo medio histórico de este inmueble. Solicita se revise recibo de 1.710,68€ y se corrija de forma pertinente con consumo medio histórico de este inmueble. Total 1710 euros 0,68 €.

La parte reclamante añade que no puedo aceptar un recibo por 1710€ por ser un consumo desmesurado, habiendo comprobado con seguro [REDACTED] (fontanero y buscafugas) que en mi casa no ha habido fugas, averías, ni ningún grifo abierto. Me gustaría añadir: vivo sola en un piso de 140m, y sin haber vivido esos dos meses en casa (por enfermedad de mi padre), y en consecuencia sin poner lavadora, friegaplatos, ducha... no es posible que consuma en 2 meses el equivalente a consumo medio de 7 años.

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.

La parte reclamante y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

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 queda acreditado que hubo desviación, pasando de 320 a 55 euros, que conforme a la documental aportada por la empresa reclamada no se ha detectado fuga y que el comportamiento metrológico del contador se ha comprobado determinando que el contador presentaba un funcionamiento correcto, existen otro tipo de causas que pueden provocar un consumo involuntario, no presentando el reclamante documental probando lo contrario.

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.



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 04 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]