



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15020.3/2023

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

En Madrid, a 01 de julio de 2024 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral 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 la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: [REDACTED] es responsable y consciente de la ausencia de contador en su punto de suministro en el contrato [REDACTED] desde el 2 de diciembre de 2022, fecha en la cual unos operarios en nombre de [REDACTED] con motivo del reemplazo del antiguo contador, que provocan una rotura en la acometida, sin finalizar desde entonces el reemplazo de éste. La reclamación, tiene una referencia número [REDACTED]

Solicita:

1.- la devolución íntegra del importe relativo a los consumos de las facturas emitidas entre los meses de diciembre de 2022 y octubre de 2023.

El motivo principal en el que basa la reclamación es por el concepto de " *facturación por estimación*". *La estimación se calcula tomando como referencia el consumo habitual del suministro, para ello se tiene en cuenta la media del consumo registrado en el mismo periodo estacional de los dos últimos años. Se trata de un consumo facturado a cuenta y que, por tanto se descontará del consumo realmente realizado, una vez que hayan podido acceder al contador y tomar lectura.*"

*Rectificada su situación con un nuevo contador, será imposible determinar dicha parte proporcional de consumo de estos últimos 11 meses al carecer de lecturas reales durante todo este periodo.*

2.- Que le instalen un nuevo contador a la mayor brevedad posible.

3.-Que se detenga el proceso de facturación relativo a todo concepto o variable de consumo sobre su punto de suministro, porque no es real a su consumo actual, hasta que se rectifique su situación con la instalación de un nuevo contador.

La cuantía reclamada asciende a 237,40 euros



## Comunidad de Madrid

LA EMPRESA reclamada en fecha 5 de junio de 2024, presenta escrito de alegaciones, manifestando lo siguiente:

*Como consecuencia de la campaña de renovación de nuestro parque de contadores que se lleva a cabo de manera periódica, se programó para el día 16 de noviembre de 2022 la sustitución del contador que registraba el consumo de este suministro. Dicho contador, el cual se encontraba instalado en el interior de la finca, era el identificado como marca Contihidra y número de serie Q16GA026761S. La sustitución del contador no se pudo llevar debido al mal estado de la acometida del cliente, así como de la red particular de la finca, y al hecho de que la acometida no disponía de llave de corte en la acera.*

*El día 2 de diciembre de 2022 se recibió un aviso en la finca suministrada, en el que informaron de la existencia de una rotura en el segundo tramo de la acometida del cliente. Ante las dificultades para instalar un nuevo equipo de medida, se decidió retirar el contador instalado y se realizó un puente en la instalación, para que el cliente pudiera disponer de servicio, hasta la renovación del segundo tramo de la acometida, así como de la instalación de un contador nuevo.*

El 7 de agosto de 2023 el cliente se puso en contacto con [REDACTED] a través de nuestra oficina virtual para solicitar la devolución de las facturas del periodo comprendido entre el 23 de diciembre de 2022 y el 26 de junio de 2023 alegando que no tenía contador instalado, ya que desde diciembre de 2022 tenía instalado un intermedio en su suministro.

Una vez analizada su reclamación, el día 8 de agosto de 2023 se le informó al cliente que, debido a que no existía un contador que contabilizase el consumo de la finca, el consumo en el periodo reclamado se calculó teniendo en cuenta el consumo medio diario registrado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, es decir, su consumo habitual. Asimismo, se le informó que se había requerido al área correspondiente para proceder a instalar un nuevo contador.

El día 27 de octubre de 2023, el cliente volvió a reclamar mostrando su disconformidad con la facturación del periodo comprendido entre el 23 de agosto y el 20 de octubre de 2023 debido a que estos periodos fueron facturados también por estimación.

En fecha 19 de diciembre de 2023, se procedió a renovar el segundo tramo de la acometida del punto de suministro y en fecha 29 de diciembre de 2023 se instaló el nuevo conjunto de medida cuya marca es Contazara, y su número de serie es P23NA490830Z.

LA RECLAMANTE, no presenta nuevas alegaciones tras esta respuesta de la empresa, 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 solicitante**, en relación a la siguiente petición:



## Comunidad de Madrid

.- la devolución íntegra del importe relativo a los consumos de las facturas emitidas entre los meses de diciembre de 2022 y octubre de 2023 , y

**NO ENTRAR A CONOCER respecto de** las siguientes: Que le instalen un nuevo contador a la mayor brevedad posible y que se detenga el proceso de facturación relativo a todo concepto o variable de consumo sobre su punto de suministro, porque no es real a su consumo actual, hasta que se rectifique su situación con la instalación de un nuevo contador.

No procede la devolución del importe correspondiente a los consumos de las facturas emitidas entre los meses de diciembre de 2022 y octubre de 2023 al haber afirmado la empresa en sus alegaciones que, reciben aviso el día 2 de diciembre de 2022 en la finca suministrada, informando de la existencia de una rotura en el segundo tramo de la acometida del cliente y ante las dificultades para instalar un nuevo equipo de medida, se decidió retirar el contador instalado y se realizó un puente en la instalación, para que el cliente pudiera disponer de servicio, hasta la renovación del segundo tramo de la acometida, así como de la instalación de un contador nuevo.

La reclamante no ha negado ni ha desvirtuado por ningún medio esta afirmación, tampoco el hecho de que durante esos periodos se realizara consumo de agua en la finca.

En estos casos en los que no existe contador, o se produce anomalía en el mismo, procede la facturación por estimación de consumos, de conformidad con la normativa vigente.

La empresa ha realizado una estimación, teniendo en cuenta el consumo medio diario realizado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores y se facturan a la cliente (diciembre de 2022 a octubre de 2023) según este sistema e incorpora al expediente un listado con el registro de estos consumos.

La empresa afirma que en diciembre de 2023, ya estaba instalado el nuevo contador y a partir de esta fecha, se miden y facturan los consumos reales.

**No se entra a conocer del resto de peticiones formuladas**, al haberse cumplido las mismas con anterioridad a este acto y la prosecución de las actuaciones, resulta imposible. Afirma la empresa que el contador ya se ha instalado y en consecuencia desde esa fecha, – diciembre de 2023- la facturación se realiza de conformidad con la medida del nuevo contador. No se muestra oposición de la reclamante ante esas alegaciones.

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, 01 de julio de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted]