



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15613.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 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: La reclamante refiere no estar de acuerdo con la lectura del contador y el consumo que se le atribuye ya que sus recibos de [REDACTED] desde hace más de 16 años suelen tener una media de 50 € en invierno y puede subir a 100 € máximo en los meses de verano. Las facturas de Febrero y Abril así lo muestran: 41,33 € (21m2) y 54,31 € (31m2). - Las facturas del mes de Junio – 228 € (99m2) y la del mes de Agosto – 404 € (141m2) alcanzan x5 y x10 respectivamente mi consumo medio. Además en el mes de Julio estuvimos 3 semanas fuera y en Agosto una semana fuera.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: “Reclamo el importe facturado en exceso porque ni hemos consumido esa agua, no tenemos avería interna ni consumo involuntario ni cambio de hábitos de consumo. Todo esto se puede ver en el historial de las facturas que tengo con [REDACTED] desde hace más de 16 años que vivimos en esta casa. Tampoco tengo piscina. Como la media de consumo que suelo tener es de 50 € en invierno y 100 € en verano, del importe total de las 2 facturas 628€, reclamo 400 €.

En su escrito de 27 de junio de 2024 refiere: Que, en contestación a las alegaciones presentadas por [REDACTED]:

1. La reclamación interpuesta es para las facturas de 28/06/2023 de 228,66 euros y 25/08/2023 de 404,29 euros, no se reclama ninguna factura del 2022.
2. La media de consumo bimestral de las facturas del 2023 – sin contar con las dos reclamadas - de enero, abril, septiembre y diciembre han sido de 33 metros cúbicos. Las facturas reclamadas tienen una media de consumo bimestral de 99 y 141 metros cúbicos respectivamente, que triplican y cuadriplican el consumo medio normal. (ver archivo “Facturas [REDACTED] 2023.zip”)

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

3. La factura del 28/06/2023 cubre el periodo del 26 de abril al 27 de junio de 2023, durante el mes de mayo, solo había dos personas en la casa, mi marido y mi hijo mayor ya que yo estuve un mes trabajando desde Sevilla y mi hijo pequeño estaba estudiando en EEUU.
4. La factura del 25/08/2023 cubre el periodo del 27 junio al 24 de agosto. Desde el 8-24 de julio, estuvimos fuera de viaje y la casa cerrada durante 16 días (ver archivo "Billetes de avión Junio, Julio 2023.zip" y "[REDACTED] Julio consumo.zip")
5. No hemos tenido ninguna avería ni incidencia en la instalación interior en cuyo caso, esta avería seguiría activa y no es el caso. Tampoco hemos tenido pérdidas de agua y si las hubiéramos tenido, estamos hablando de 141 metros cúbicos que son 141.000 litros, se nos hubiera inundado la casa. Y para que consumiera esta cantidad en pequeñas pérdidas necesitarían unos 5 años y no dos meses.
6. Desde que se sustituye el contador – el día 7 de septiembre de 2023 - las facturas se vuelven a regularizar.

ALEGACIONES

- No hemos consumido el exceso de metros cúbicos de las facturas de junio y agosto de 2023, es decir, 66 metros cúbicos de la factura de junio y 108 metros cúbicos de la factura de agosto (*):
 - o No hemos tenido ni incidencias ni averías internas, porque si las hubiéramos tenido aún seguirían causando pérdidas.
 - o No tenemos piscina
 - o Para perder en pequeñas cantidades, como insinúa [REDACTED], 141.000 litros se necesitarían unos 5 años (ejemplo: un grifo que gotee puede perder hasta 80 litros de agua al día)
 - o Durante esos periodos hemos estado de vacaciones con la casa cerrada y un mes en el que solo habitaban dos miembros de la familia solo, por lo que el consumo debería ser mucho menor.
- [REDACTED] nos hace responsable de un consumo que no nos corresponde y solo basa su argumento en su contador y su laboratorio, sin comprobar si hubo una avería por su parte.

Desafortunadamente esta práctica se suele repetir bastante a menudo por parte de [REDACTED] y cuando cambian el contador se regulariza el consumo, pero niegan que el contador tenga

- ninguna avería por lo que acabamos pagando un consumo que no hemos realizado. En el año 2022, como comenta [REDACTED] en sus alegaciones - sucedió lo mismo, pero no llegué a solicitar el arbitraje.
- Reclamo que se me devuelva el exceso de consumo, es decir 174 metros cúbicos (*) el exceso de consumo de estas facturas es el consumo de la factura menos el consumo medio bimestral del año. En este caso $99-33=66$ metros cúbicos de la factura de junio y $141-33=108$ metros cúbicos de la factura de agosto.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 11 de junio de 2024: Que, en contestación a la solicitud de arbitraje interpuesta por [REDACTED] (en adelante, el "Cliente") en la que muestra su disconformidad con las facturas correspondientes a los periodos 26/04/2023 a 27/06/2023 y 27/06/2023 a 24/08/2023, con importes de 228,66 euros y 404,29 euros respectivamente, de este modo se viene en tiempo y forma a plantear las siguientes alegaciones sobre la base de los siguientes, HECHOS 1. El suministro amparado por el contrato 201736657, cuyo titular es [REDACTED] abastece a una vivienda sita en calle [REDACTED], [REDACTED] del municipio de Paracuellos de Jarama y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 26 de abril de 2022 y el 24 de



Comunidad de Madrid

agosto de 2023. La citada facturación se realizó teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en esas fechas y que era un contador marca Contazara con número de serie P20VB408383C. 2. El 15 de noviembre de 2022, a través del servicio de atención telefónica, el cliente presentó una reclamación por el aumento de consumo facturado en el periodo del 26 de abril de 2022 al 24 de agosto de 2023. En la misma indicó que no existía fuga en su instalación. 3. Con fecha 16 de noviembre de 2022 se le envió una carta informativa explicando las posibles causas del aumento de consumo observado y se indicó que próximamente se realizaría una inspección a la finca para verificar la lectura y del funcionamiento del contador. Se adjunta copia de la citada carta como documento nº1.

El día 22 de noviembre de 2022, se realizó la visita a la finca con el objeto comprobar el funcionamiento del contador en el propio suministro y determinar si éste medía el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente, pero la comprobación no fue posible debido a que el tapón del grifo de comprobación no se podía retirar. Se adjunta copia de la inspección técnica del conjunto de medida documento nº2. 5. Por este motivo, y para realizar la comprobación en el laboratorio de contadores de [REDACTED] el 24 de noviembre de 2022 se le comunicó al cliente que, ante la imposibilidad de comprobar el funcionamiento en la propia instalación, resultaba necesario comprobar el comportamiento metrológico del equipo de medida en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED] que es un laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186. Asimismo, en dicha carta, se le indicó que se paralizaba su reclamación durante 15 días naturales a la espera de recibir por su parte información contraria a la comprobación del funcionamiento del contador en el Laboratorio de [REDACTED], ya que, para llevarla a cabo, teníamos que sustituir el contador y trasladarlo a nuestras instalaciones. No consta contestación a la misma. Se adjunta copia de la citada carta como documento nº3. 6. El día 6 de septiembre de 2023 el cliente interpuso una nueva reclamación reiterando el aumento de consumo durante el periodo comprendido entre el 26 de abril y el 24 de agosto de 2023. Por ello, ese mismo día se le comunicó que se iba a sustituir el contador para trasladarlo al Laboratorio de [REDACTED]. Se adjunta copia de la citada carta como documento nº4. 7. El día 7 de septiembre de 2023 se procedió a la sustitución del contador marca Contazara con número de serie P20VB408383C. La lectura del contador, en el momento de la sustitución fue de 767 m³. 8. La comprobación del funcionamiento del contador fue efectuada el 12 de septiembre de 2023 en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186. Esta acreditación certifica que el laboratorio realiza sus actividades con total independencia, transparencia y confidencialidad, la cual es objeto de revisión anualmente. En esta comprobación se verificó que el contador registraba el consumo con desviaciones inferiores al 2%, que es el error máximo permitido por el Real Decreto 244/2016, en su anexo VIII, que establece los requisitos específicos que deben cumplir estos equipos de medida. Concretamente, el contador registraba el consumo con una desviación negativa del -0,10 %. Se adjunta copia del informe del laboratorio como documento nº5.

A la vista de este resultado, el 17 de octubre de 2023 se procedió a rechazar la reclamación del cliente informándole de las actuaciones realizadas y del resultado de la comprobación llevada a cabo. Asimismo, se le informó también que desde que se tomó la lectura de 751 m³ a fecha 24 de agosto de 2023, hasta la lectura con la que fue retirado el contador el 7 de septiembre de 2023, que fue de 767 m³, el consumo medio diario de este periodo fue de 1,142 m³, que al compararlo con el consumo medio diario del periodo comprendido entre el 27 de junio y el 24 de agosto de 2023 que fue 2,431 m³, determinaba que el consumo había descendido de manera significativa. Este hecho, junto con la comprobación del contador realizada, indicaba que el comportamiento del contador no tenía nada que ver con el aumento de consumo experimentado en la finca. En cualquier caso, en dicha carta, se le ofreció al cliente la posibilidad de llevar a cabo 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. Se adjunta copia de la citada carta como documento nº6. 10. El 25 de octubre de 2023 el cliente, a través del servicio de atención telefónica, interpuso una nueva reclamación de la facturación del

Comunidad de Madrid

periodo comprendido entre el 26 de abril y el 23 de octubre de 2023. Asimismo, mostró su disconformidad con la resolución enviada indicando que durante el periodo comprendido entre el 27 de junio y el 24 de agosto de 2023 no se encontraba en su domicilio, por lo que no hubo consumo. Por último, también indicó que no existía fuga, por lo que solicitaba el arbitraje de consumo. 11. El 27 de octubre de 2023 se dio respuesta a esta reclamación donde se le indicó, que tal y como se le informó en el escrito de fecha 17 de octubre de 2023, en la comprobación del contador realizada en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186, se comprobó que el contador tenía un comportamiento metrológico totalmente correcto. Asimismo, se le trasmite que se corroboró que la lectura tomada por el lector, para realizar la facturación del periodo era igualmente correcta. Por último, en cuanto su solicitud de arbitraje, se le informó dónde debía presentar la reclamación ante la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid sobre la facturación por consumo de agua en la finca de referencia, y se le indicó que en el momento que recibiéramos la notificación de su presentación por parte de este organismo, presentaríamos ante éste las alegaciones que consideremos pertinentes. Se adjunta copia de la citada carta como documento nº7.

Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes, ALEGACIONES El comportamiento metrológico del contador instalado en el suministro en el periodo reclamado se comprobó en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED] acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186, comprobación que determinó que el contador presentaba un funcionamiento totalmente correcto, de acuerdo con lo establecido por la legislación vigente. Se le ofreció al cliente la posibilidad de realizar una nueva comprobación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED] pero el cliente no ha manifestado en ninguna de sus reclamaciones su interés en llevarla a cabo. Asimismo, con el mismo contador instalado, y antes de su sustitución, el consumo descendió de manera notable. Esto demuestra que el consumo realmente se realizó. 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 demostró la verificación realizada, 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, cabe 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 y que durante un tiempo haya estado realizando consumo. Por último, se ha comprobado que no existe cruce de contadores de la vivienda del titular y algún otro suministro, por lo que concluimos que el consumo facturado en el contrato es el que realmente se produjo en el suministro objeto del informe. Por ello, y de conformidad con lo expuesto cabe concluir que la facturación fue totalmente correcta. Por todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, al que tengo honor de dirigirme,

SOLICITO Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito junto con sus documentos adjuntos, y dando por cumplido, dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el Cliente. OTROSÍ DIGO: Que de estimarse necesaria la presentación de documentos adicionales acreditativos de algunos de los extremos indicados en el



Comunidad de Madrid

presente escrito, manifestamos quedar a su entera disposición. Por todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, a la que tengo honor de dirigirme, solicito tenga por efectuada la anterior declaración, a los efectos oportunos. SEGUNDO OTROSÍ DIGO: Que, en el caso de que el Órgano Arbitral acuerde mediante Laudo estimar parcial o totalmente las pretensiones formuladas por el Cliente, solicito se tenga en cuenta el sistema de facturación de [REDACTED] que no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid reguladas en el 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. Por lo tanto, en el caso de que se dictamine rectificar una factura de consumo, se deberá indicar en metros cúbicos”.

En su escrito de fecha 17 de julio de 2023 refiere: Que una vez recibida, en fecha de 2 de julio de 2024 notificación y señalamiento de la audiencia escrita para el día 19 de julio de 2024 respecto de la solicitud de arbitraje interpuesta por [REDACTED] en la que muestra su disconformidad con las facturas correspondientes a los periodos 26/04/2023 a 27/06/2023 y 27/06/2023 a 24/08/2023, con importes de 228, 66 euros y 404,29 euros respectivamente, debemos informar que [REDACTED] presentó, en fecha 12 de junio de 2024 un escrito de alegaciones en el que se exponían los motivos por los cuales esta parte entiende que no procede atender las pretensiones del Cliente. En consecuencia, [REDACTED], en virtud de lo ya expuesto en las alegaciones citadas anteriormente, y cuya copia se acompaña como Documento nº 1 y Anexos, debe reiterarse en las mismas, puesto que no existen nuevas actuaciones o hechos que puedan contradecir lo recogido en ellas. En virtud de lo anteriormente expuesto, SOLICITO: Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito junto con sus documentos adjuntos, y dando por cumplido el requerimiento realizado, dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el Cliente. OTROSÍ DIGO: Que de estimarse necesaria la presentación de documentos adicionales acreditativos de algunos de los extremos indicados en el presente escrito, manifestamos quedar a su entera disposición. SEGUNDO OTROSÍ DIGO: Que, en el caso de que el Órgano Arbitral acuerde mediante Laudo estimar parcial o totalmente las pretensiones formuladas por el Cliente, solicito se tenga en cuenta el sistema de facturación de [REDACTED] que no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid reguladas en el 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. Por lo tanto, en el caso de que se dictamine rectificar una factura de consumo, se deberá indicar en metros cúbicos. Por todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, a la que tengo honor de dirigirme, solicito tenga por efectuada la anterior declaración, a los efectos oportunos.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se concluye, que el consumo medido y facturado realmente se ha realizado, y el incremento del volumen de agua consumida no es imputable a la empresa reclamada, no debiéndose a un mal funcionamiento del aparato de medida ni a un error de lectura, sino a alguna avería o causa ajena a la empresa reclamada, que no ha sido desvirtuado por la parte reclamante, no constando ninguna prueba de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada.

Tras lo cual y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, al entender que el coste de las facturas es acorde al consumo realizado.

Así mismo, la mercantil aporta informe de laboratorio sobre el contador y su funcionamiento óptimo, no aportando la reclamante prueba en contrario.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

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, 19 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo [Redacted]