



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16078.7/2023

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 que con fecha 03/11/2023 le llegó de forma virtual, a su correo electrónico, la factura correspondiente al periodo septiembre - octubre del [REDACTED] suministradora de agua, por importe de 36,47 €. Al parecerle un importe un poco elevado para lo habitual, entró en su usuario de la oficina virtual del [REDACTED] y verifica que el consumo era algo más elevado de lo habitual. Su sorpresa fue cuando ve, en dicha factura (que adjunto) que la lectura anterior era 0 y que el número de contador no era mi número de contador. Presentó, en ese momento y de forma virtual, una reclamación de factura en cuya respuesta le indicaron, desde [REDACTED] que habían procedido al cambio de mi contador de agua.

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: " Solicito, tal y cómo les indico en el correo electrónico enviado con fecha 07/11/2023, me demuestren con una fotografía la veracidad de la lectura que, según me indican, marcaba mi contador en el momento del cambio. Caso de no tenerla, solicito la regularización de dicha factura por un consumo medio de los últimos 4 años, que corresponde con 10,5 m3 según las facturas del mismo periodo de los años 2019, 2020, 2021 y 2022, teniendo que devolverme la cantidad correspondiente a 4,5 m3".

En su escrito de 3 de junio de 2024 refiere: Estimada Junta Arbitral; Habiendo recibido notificación para presentar alegaciones respecto mi reclamación a la Oficina del Consumidor de la Comunidad de Madrid del pasado 21/11/2023, por medio de la cual solicité Junta de Arbitraje, sirva este correo para aportar la documentación correspondiente. Posteriormente a mi reclamación en la OMIC, la empresa reclamada, [REDACTED] respondió de la siguiente forma: - A la reclamación interpuesta con fecha 07/11/2023, me respondieron el 19/02/2024 informándome que me enviarían un correo electrónico con los datos solicitados en dicha reclamación. Entre otras cosas, también me indican de forma resumida que "el contador es suyo y por tanto no tienen por qué informar a los clientes" lo cual, independientemente de su veracidad, me parece una

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

desatención al ciudadano y una falta de transparencia con el servicio de suministro de agua. - El 08/01/2024 recibí correo informativo del cambio de contador. - El 14/02/2024 recibí el correo electrónico anunciado con las fotografías requeridas. Como pueden comprobar, la reclamación a este órgano fue el 20/11/2023, anterior a la respuesta de la empresa reclamada. Lejos de la obligatoriedad, o no, de responder en tiempo a las reclamaciones, y no con meses de demora, y de informar o no de los cambios en la instalación de agua de mi vivienda, de los que creo que se debe informar por afectar a un servicio básico, no tengo más reclamación actualmente para contra la empresa de suministro de agua [REDACTED]

Manifiesto firmemente mi desacuerdo con las formas de gestión de la misma para con los ciudadanos, pero no da lugar la reclamación realizada en este expediente.

La parte reclamada contesta a la solicitud de arbitraje y manifiesta en su escrito de 15 de julio de 2024: "Que, en contestación a la solicitud de arbitraje interpuesta por [REDACTED] (en adelante, "Cliente"), con número de contrato 261271318, en la que muestra su disconformidad con la facturación emitida sobre este contrato para el periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de octubre de 2023 de la vivienda sita en Calle [REDACTED]

[REDACTED] del municipio de Getafe, se viene en tiempo y forma a informar de lo siguiente, HECHOS I. El día 6 de octubre de 2023, a consecuencia de la campaña de renovación de nuestro parque de contadores que llevamos a cabo de manera periódica, se sustituyó el contador que registraba el consumo de la finca de referencia y que era marca Contazara con número de serie P12AB055615K por uno nuevo cuya marca es Iberconta y número de serie J23YB008827W, que es el que viene registrando el consumo de este suministro desde esa fecha. II. Este nuevo contador, cuenta con una tecnología que nos permite disponer de lecturas horarias. Además, este nuevo contador ha superado las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo. III. Cabe señalar, que ambos contadores son electrónicos, es decir, la lectura se recoge de forma automática, lo cual descarta un posible error de lectura ya que no interviene el factor humano. Así mismo, 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. IV. Por ello, el suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de octubre de 2023, fue realizada mediante diferencia de lecturas por sustitución, es decir, teniendo en cuenta tanto la lectura del antiguo contador, como la lectura del nuevo contador instalado. V. El 31 de octubre de 2023 la lectura del contador al objeto de facturar el consumo realizado en el periodo del 1 de septiembre al 31 de octubre de 2023. La lectura del nuevo contador en ese momento era de 6 m³.

Por lo tanto, para realizar la facturación del periodo anteriormente mencionado, se tuvo en cuenta que la lectura del contador el 1 de septiembre de 2023, había sido de 569 m³ y la lectura registrada por el contador en el momento de su sustitución en fecha 6 de octubre de 2023, fue de 578 m³, por lo que entre estas fechas resulta un consumo de 9 m³. VII. A este consumo hay que sumar el registrado por el nuevo contador que se instaló con una lectura inicial de 0 m³, y que el día 31 de octubre de 2023, fue de 6 m³. Por lo tanto, resultó un volumen total de agua a facturar en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre al 31 de octubre de 2023 de 15 m³. VIII. El 5 de noviembre de 2023, a través de la Oficina Virtual, la titular del contrato interpuso una reclamación sobre la facturación del periodo del 1 de septiembre al 31 de octubre de 2023. En la misma indicó que se había sustituido el contador sin notificárselo. IX. En consecuencia, el día 6 de noviembre de 2023, se rechazó la reclamación informando al cliente que la sustitución del contador se realizó para la actualización de su contador por uno electrónico y con tecnología para poder realizar tele lecturas, lo que nos va a permitir disponer de 24 lecturas diarias del contador. Además, se le informó de que este equipo ha superado las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo, lo que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de su instalación. X. Asimismo, en dicho escrito se le explicó la forma en la que se facturó el periodo reclamado. Concretamente, se utilizó el método de diferencia de lecturas cuando hay una sustitución de contador, en el cual se tienen en cuenta



Comunidad de Madrid

tanto las lecturas del contador sustituido como la lectura del nuevo contador instalado. XI. Posteriormente, en fecha 7 de noviembre de 2023, la cliente se pone en contacto con nosotros a través de un correo electrónico en el que nos solicitaba la fotografía de la lectura tomada del anterior contador en el momento de su sustitución. XII. En dicho escrito sugiere que, si se le hubiera notificado la sustitución, podría haber bajado in situ a ver la lectura del mismo antes de su cambio; pero al no tener constancia de la misma, debíamos poder aportar una prueba real de dicha lectura. Además, el cliente consideraba que debe de cerrarse un ciclo de facturación con un cambio de contador, ya que están recogiendo dos lecturas distintas de dos contadores distintos. XIII. Por ello, en fecha 14 de febrero de 2024 procedimos al envío de las fotografías solicitadas a través del correo electrónico [REDACTED] a la dirección de correo electrónico que figura en nuestra base de datos como contacto de contrato y que es [REDACTED]. Además, el 19 de febrero de 2024, se le comunica que según el 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 su artículo 42 se indica que "los contadores que se instalen serán de propiedad de [REDACTED]". XIV. Las características técnicas y normas que tengan que cumplir los aparatos de medida y accesorios serán aprobadas por su Delegación del Gobierno, y podrán ser modificadas siempre que las nuevas técnicas o mejoras del servicio así lo aconsejen"; por ello, [REDACTED] no está obligada a comunicar al cliente los cambios de contador que considere necesarios. XV. También se le indica que el día 14 de febrero y el 21 de febrero de 2024 se le remiten las fotografías solicitadas de la sustitución del contador. XVI. Por último, se le informó que, con la tele lectura de la que dispone el nuevo contador, a través de la oficina virtual, puede ver, si lo desea, las lecturas diarias de su contador para su información y control. Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes, ALEGACIONES El día 6 de octubre de 2023, a consecuencia de la campaña de renovación de nuestro parque de contadores, se sustituyó el contador marca Contazara con número de serie P12AB055615K que registraba el consumo de la finca por uno nuevo cuya marca es Iberconta y número de serie J23YB008827W, que es el que viene registrando la lectura de este suministro desde esa fecha. Por ello, la facturación del periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de octubre de 2023 se realizó mediante diferencia de lecturas con sustitución de contador, teniendo en cuenta, tanto las lecturas del contador retirado como las del nuevo equipo instalado, resultando un consumo total a facturar en el periodo de 15 m3, que es un consumo muy similar al que viene teniendo el suministro. Asimismo, y atendiendo a su petición, se le remitieron las fotografías del momento de la sustitución del contador de fecha 6 de octubre de 2023. Además, como ya se ha mencionado, los contadores instalados en los suministros que gestiona son propiedad de [REDACTED], por lo que está facultada para sustituirlos cuando lo considere necesario. Por todo lo expuesto anteriormente, desde [REDACTED] no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada. A los efectos de las alegaciones que nos ocupan se presenta la siguiente documentación: Documento nº 1 Carta rechazo 06/11/23 Documento nº 2 Carta rechazo 19/02/24 Documento nº 3 Contador antiguo sustituido 06/10/23 Documento nº 4 Contador nuevo instalado 06/10/23 Documento nº 5 Histórico lecturas y consumos 261271318 Alegación complementaria. [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos 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, teniendo en cuenta además, que la factura se calcula con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid, que constan de una parte fija -denominada cuota de servicio, en concepto de disponibilidad del mismo- y de una parte variable -que depende de los volúmenes de agua suministrados-, tal como dispone el art. 2.4 del Decreto 55/2024, de 22 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua en la Comunidad de Madrid. Debido a que [REDACTED] factura volúmenes de agua consumidos (tal y como se indica en el Decreto 55/2024) lo necesario para poder rectificar una o varias facturas es indicar los volúmenes de agua



Comunidad de Madrid

que haya que facturar, no su importe. El patrón de consumo de un Cliente se establece por los metros cúbicos consumidos, no por el importe de las facturas, pues el precio de las tarifas varía anualmente. Con el fin de entender el argumento se expone un ejemplo: Si un Cliente viene consumiendo una media de 5 m³ en todas las facturas durante los últimos 5 años, aunque el consumo siempre sea el mismo en todas las facturas -5 m³- el importe no siempre va a ser el mismo, unas veces podrá ser 20 € otras veces más y otras veces menos; todo ello depende de 2 factores: 1. El precio de las tarifas, el cual puede variar anualmente, lo que supone que no todos los años valdrán lo mismo los 5 m³ consumidos. 2. El periodo en el que se haya realizado el consumo. Tal y como se indica en el Decreto 55/2024, art. 2.4., las tarifas son estacionales - periodo de verano y periodo de invierno- siendo más caro el periodo de verano que el periodo de invierno, por lo que, ni siquiera en un mismo año, los 5 m³ van a valer lo mismo. Por tanto, si se decidiese que se tienen que devolver importes o rectificar facturas, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar. 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 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 55/2024, 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, la reclamante refiere: *"no tengo más reclamación actualmente para contra la empresa de suministro de agua [REDACTED] Manifiesto firmemente mi desacuerdo con las formas de gestión de la misma para con los ciudadanos, pero no da lugar la reclamación realizada en este expediente"*.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, con respecto a la solicitud del envío de fotografía del consumo y justificación de el importe facturado, al ser aportados estos datos por la empresa.

Así mismo SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, con respecto al reintegro del consumo realizado, al justificar la mercantil dichos importe.

Con respecto a las manifestaciones sobre la atención al cliente de la empresa, son cuestiones que exceden del ámbito de esta Junta Arbitral, y pertenecen a la funcionamiento interno de la mercantil.

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.

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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo