

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16665.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALS:

[REDACTED], en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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: que, según alega la reclamante desde finales de marzo de 2022 vivimos en el domicilio mencionado, a lo largo de los siguientes meses nos vienen facturas de gasto entre 45 y 50 m3 de agua, en el periodo de agosto a octubre nos reclaman una factura de 483'51 € con un gasto de 161 m3, hemos reclamado y nos dicen que el contador no está correctamente testado y que gasta menos de lo normal, nos dijeron que se iban a llevar el contador a testarlo y nos dicen que el gasto aunque el contador está mal debemos asumir la deuda, también dudamos que hayan venido puesto que no nos han avisado de que iban a venir y mucho menos que hayan cambiado el contador porque sigue siendo el mismo. En ningún momento hemos tenido ni fugas interiores, ni grifos mal cerrados etc. ni por supuesto hemos gastado 161.000 litros de agua. Reclamo que al igual que confirman que la lectura es errónea a la baja también puede ser al alta. En el periodo de ese supuesto gasto éramos dos personas las que convivíamos en el domicilio. Solicita que, no nos negamos a pagar lo que hayamos consumido, pero ni mucho menos pagar cuando el contador está estropeado. La solución que veríamos es que nos hagan una media de lo gastado desde el periodo que quieran y no nos negaríamos a pagarlo, y por supuesto que pongan un contador que dé las lecturas correctas. Cuantía reclamada 483.51 €.

La parte reclamante añade que tenía un segundo contador antiguo nº 09B110254, el cual por ley deberían haber sustituido en el momento que adquirimos la vivienda. Adjunto documento del [REDACTED] donde reconocen que el contador después de una primera revisión leía mal las lecturas, en este caso que estaba por encima del margen de error, es decir que nos intentan convencer de que el contador daba un consumo inferior, nos preguntamos si no hemos tenido averías ni cambios de hábitos (es más durante las fechas de la factura de 483'51 euros solo habitamos la vivienda mi marido y yo, de las cinco personas que vivimos allí) Como el propio [REDACTED] admite que el contador estaba mal reglado intuimos que nos quieren facturar lo que no hemos gastado por tener un contador además de ilegal estropeado: Adjunto facturas anteriores a la de 483'51 de 89'86 y 80'75 y posteriores de 93'01 y 51'66 donde durante todos esos periodos de facturación no hemos cambiado de hábitos y el mismo canal reconoce que no hay avería. Adjunto recurso que les pusimos al [REDACTED] Adjunto respuesta del [REDACTED] y comprobación del funcionamiento del contador Adjunto requerimiento de pago por el cual "amenazan con corte de suministro" si no se



Comunidad de Madrid

paga la factura, cuando somos familia numerosa, es más nos acogemos a nuestro derecho de descuento en las facturas y nos lo aplican, ¿aunque seamos familia numerosa nos van a cortar el suministro? Este estrés está provocando en parte de mi familia mucha ansiedad. Creemos que pueda ser un error por parte del [REDACTED], no puede ser, es más es imposible que hayamos gastado 161.000 litros de agua en el periodo de dos meses, del 28-07-22 al 26-09-22, cuando antes y después de esa fecha han sido regulares los consumos, no nos negamos a pagar lo que hayamos consumido, pero tampoco queremos 3 pagar una lectura de un contador que la propia empresa ha reconocido que está mal testado. Cuando reclamamos que posiblemente había un error en el contador, por parte del [REDACTED] nos advirtieron que irían a la vivienda a hacer comprobaciones del contador, nunca nos avisaron.

La parte reclamada alega que el contador fue comprobado tanto en la propia instalación como en el laboratorio de contadores de [REDACTED] y en ambas comprobaciones no presentó desviaciones positivas superiores a las establecidas por la legislación para aparatos de medida, que es de un +2% (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). Es decir, no se han detectado en el funcionamiento del contador desviaciones que supongan haber facturado un consumo superior al realmente realizado. Adicionalmente, el consumo registrado por el mismo contador desde el 26 de septiembre de 2023 y hasta que fue retirado de la instalación descendió considerablemente, pasando de un consumo medio diario que fue de 2,683 m³ en el periodo reclamado a 0,725 m³ en el siguiente periodo de facturación, hecho que corrobora que el aumento de consumo registrado anteriormente fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. Una vez verificado que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado y que las lecturas realizadas para el cálculo de la facturación son correctas, las únicas causas que puede motivar un aumento del consumo facturado en un suministro es el uso que se realizó del mismo en el periodo reclamado o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa pública no tiene competencia ni responsabilidad alguna. 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, debe indicarse 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, en el sistema de riegos de los jardines, 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. Sin perjuicio de lo anterior, se ha ofrecido a la titular 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. Los costes de esta nueva verificación, a diferencia de las comprobaciones ya realizadas, serían a cargo de la titular. Por lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta. No obstante, debe informarse que en el caso de que el aumento de consumo haya sido provocado por una avería en la red interior de la Cliente, [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de una norma interna que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo. 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



Comunidad de Madrid

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 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. 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 tiene honor de dirigirse, Que, en el caso de que el Órgano Arbitral acuerde mediante Laudo estimar parcial o totalmente las pretensiones formuladas por la Cliente, solicita 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.

La parte reclamante manifiesta que solamente reiterar que es cierto que tenemos piscina, pero piscina desmontable de máxima capacidad de 4 m³, únicamente se llenó en el mes de junio, la factura de 161 m³ es del mes de agosto cuando solo habitaban la vivienda mi esposo y yo, en ningún momento llenamos la piscina ni una sola vez, y en referencia al riego se puso también mucho antes de la fecha de la factura, siguiendo el mismo habito de gasto y consumo y nunca vino esa factura tan brutal. Seguimos sin estar de acuerdo en pagar esa barbaridad de factura por un contador que no lee la lectura real.

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, vista la documental y análisis realizado por la empresa reclamada, no disponemos de evidencia para concluir que no se ha consumido los m³ registrados y facturados, y que la reclamante no contradice, toda vez que no aporta una nueva verificación del funcionamiento del contador en otro laboratorio ajeno a [REDACTED] Aparentemente parece que no es un problema de contador sino interno toda vez que se observa, según documentación presentada por las partes, que, en la misma época del año, verano, con distintos contadores se dispara el consumo.

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, 05 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]