



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17169.4/2023

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

En Madrid, a 04 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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 expone su disconformidad con la facturas emitidas en el periodo comprendido entre el 29.3.23 y 01.06.23 (importe 371,47 euros y 157 m3) y entre 01.06.23 y 28.07.23 (importe 273,56 euros y 103 m3).

Su vivienda ha estado vacía desde octubre de 2022 hasta julio de 2023. En marzo de 2023, cambiaron el contador y facturaron un consumo de agua desorbitado y no funciona bien. La reclamante llamó a una persona para que revisara la instalación de la vivienda y estaba bien, pero comprueban que con las llaves de entrada y salida cerradas, seguía marcando a bastante velocidad.

A primeros de julio, la llaman desde el [REDACTED] para notificarle que el día 10 de julio de 2023, acudirá a su domicilio un técnico, y procederá a revisar el contador. Dado el interés que tiene en hablar personalmente con ellos, pide que la avisen, pero no lo hace nadie.

La factura que vuelve a ser acorde al consumo es la del periodo de 26.9.23 a 27.11.23 con un consumo de 14 m3.

Solicita emisión de nuevas facturas por los periodos impugnados.

LA EMPRESA mediante escrito de fecha 2 de noviembre de 2023, informa de las actuaciones realizadas, manifestando que el día 25 de julio de 2023, se sustituyó el contador para realizar la comprobación en su laboratorio de contadores, y registra un consumo con desviaciones inferiores al 2%, concreto del 0,60%, y por tanto NO supera los límites establecidos en la legislación vigente, por lo que su funcionamiento es correcto y corrobora el obtenido en la comprobación metrológica realizada en la propia instalación en fecha 1 de julio de 2023, y de cuyo resultado se informó por escrito a la reclamante en fecha 11 de julio de 2023. Se informa a la usuaria qué actuaciones, puede llevar a cabo si no está de acuerdo con la resolución adoptada por la empresa.



## Comunidad de Madrid

LA EMPRESA RECLAMADA presenta alegaciones para el acto de Audiencia en fecha 26 de agosto de 2024, indicando en primer lugar que la facturación objeto de reclamación ( del 29 de marzo al 28 de julio de 2023), fue realizada teniendo en cuenta las lecturas de los tres contadores instalados en cada momento, uno hasta el 4 de mayo, otro hasta el 25 de julio y el último a partir de esa fecha.

Señalan que el 4 de mayo de 2023, se sustituye el contador como consecuencia de una campaña de actualización de contadores. Adjuntan fotografías, en las que se refleja las lecturas tomadas en mayo y marzo de 2023, consumo medio diario 2,5 m<sup>3</sup>. Se pone de manifiesto que entre esas fechas- antes de cambiar el contador- la finca registró aumento de consumo, con respecto a los mismos periodos de años anteriores, por lo que el consumo facturado, se realizó.

El contador instalado el 4 de mayo de 2023 dispone de una tecnología, que permite recibir sus 24 lecturas diariamente de forma remota.

No obstante el contador fue comprobado tanto en el laboratorio como en la propia finca, presentando un resultado de funcionamiento correcto.

Se ofreció al cliente la posibilidad de realizar nueva verificación, en un laboratorio ajeno al [REDACTED], que cuente con acreditación [REDACTED], pero el cliente no manifestó interés en realizar esta comprobación.

Por otra parte, informan que revisadas las lecturas de las 24 horas, entre el 4 de mayo y el 1 de junio, se confirma que no hubo un registro continuado, sino sólo en determinados tramos horarios, todos los días.

El contador solo registra consumo cuando circula agua a través de él, y señalan que una avería o incidencia en la instalación interior, no siempre tiene un efecto visible en la vivienda.

Desde el 10 de julio de 2023( REVISIÓN EN FINCA), hasta el 25- EN EL QUE SE SUSTITUYE- el consumo descendió considerablemente, y entienden que el funcionamiento del equipo no fue la causa de aumento de consumo.

Se deben buscar las causas en algún tipo de incidencia en la instalación anterior, sobre los que señalan, que no tienen competencia.

No consideran que deban rectificar la facturación reclamada, al ser correcta.

En fecha 3 de septiembre de 2024, EL RECLAMANTE por escrito reitera su disconformidad y su solicitud inicial.

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 de la solicitante**, no procediendo la emisión de nuevas facturas en los periodos reclamados tal y como la reclamante solicita.

La usuaria manifiesta que tras producirse la sustitución de contador (mayo 2023, de la que fue informada en marzo de ese año) se factura un consumo de agua desorbitado a pesar de que la vivienda estuvo vacía desde octubre de 2022 a julio de 2023. Asimismo, expone que llamó a una persona para revisar la instalación de la vivienda y observó que el contador, con las llaves de entrada y salida cerrada, seguía marcando a bastante velocidad, pero no aporta prueba documental alguna que acredite las anteriores alegaciones.



## Comunidad de Madrid

La empresa informa que el 4 de mayo de 2023, procede a sustituir el contador antiguo como consecuencia de una campaña de renovación de contadores y se instala uno de tecnología mas avanzada. Adjuntan fotografías con el consumo registrado en el momento de la retirada del antiguo (577 m3) asi como de la lectura del nuevo en mayo (0m3).

Queda acreditado que tras reclamación presentada por la clienta ante su disconformidad con el aumento de consumo entre el 29 de marzo y el 28 de julio de 2023, el día 10 de julio de 2023, la empresa realiza la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en propia finca y el resultado fue que el contador registraba una desviación inferior a la máxima establecida (-1,18%) por el Real Decreto 244/2016 anexo VIII. La empresa aporta el informe técnico del conjunto de medida de la inspección realizada en la finca.

El día 11 de julio remite escrito a la interesada informándole del resultado obtenido y de las posibles causas que pudieran haber motivado el aumento, una vez descartado el mal funcionamiento del contador y ante la nueva reclamación de la usuaria, se procede a retirar el contador y realizar de nuevo la comprobación de medida en el laboratorio de contadores del [REDACTED]-laboratorio de calibración acreditado por [REDACTED]

Consta en el citado informe, que incorpora la reclamada al expediente, que las desviaciones registradas, no son superiores a las máximas permitidas en la legislación vigente, confirmando por tanto el resultado de la comprobación en finca.

No obstante se le ofrece a la reclamante la posibilidad de llevar a cabo nueva verificación del funcionamiento del contador, en un labotario ajeno al [REDACTED] que también cuente con acreditación [REDACTED] sin que se haya llevado a cabo la misma.

Por todo ello, no procede emitir nueva facturación de los periodos indicados ni aplicar el procedimiento interno de revisión que el [REDACTED], para minimizar el impacto económico del aumento de consumo, al no haber aportado la reclamante documentación alguna que acreditase la inexistencia de fugas o caso de haber existido, la realización de obras de reparación.

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.

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.



## Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 04 de septiembre de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted signature area for Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted signature area for Business Sector Representative]