



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00149.6/2025

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 21 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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 los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En la solicitud de arbitraje, el consumidor manifiesta que:

“Una vez recibida la factura del consumo de agua comprendido entre el periodo 11/10/2024 y el 11/12/2024, el importe de la factura asciende a la cantidad de 544,90 € la cual ha sido ya abonada.

Estamos hablando que según dicha factura el consumo ha sido de 172 m³ o según lectura de 414 m³, donde según me indicaron en llamada telefónica y posteriormente pude corroborar en la factura digital, los picos de consumo fueron entre los días:

05-11 9.709 litros

06-11 25.252 litros

07-11 25.911 litros

08-11 25.941 litros

09-11 26.383 litros

10-11 31.084 litros

11-11 13.146 litros

y sorprendentemente a partir del día 12-11 el consumo baja a 192 litros y desde ahí es el consumo más o menos medio, el mismo que se gasta en una familia de tres personas con un consumo normal y con medidas de ahorro y concienciados de no derrochar este bien natural.

Son unas cantidades impresionantes de agua, que de ser por alguna avería como indica el canal, es algo visible que hubiera inundado la casa o la de algún vecino aledaño, los cuales ninguno ha puesto ninguna reclamación y de haber habido avería, es de sentido

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

común que se hubiera avisado al propio [REDACTED] para que hubieran cortado el agua incluso en toda la calle.

SOLICITA:

Entiendo que esos días hubo un consumo normal como el resto de días y esos evidentemente se deben de abonar, pero tendrán que averiguar qué ha ocurrido y abonar la diferencia, de ahí de no poder poner una cantidad exacta, ya que no reclamo que se me devuelva íntegro los 544,90 € ya que ha habido durante el transcurso de la factura consumo prácticamente diario”.

2º) En escrito de 27.01.25, el consumidor concreta su pretensión:

Cuantificación económica de la reclamación:

La factura correspondiente al periodo 13/08/2024 - 11/10/2024 tuvo un importe de 71,57 €, que considero ajustado al consumo habitual. Sin embargo, el importe facturado en el transcurso reclamado ascendió a 544,90 €, lo que genera una diferencia de 473,33 €, cantidad que reclamo como reembolso por el cobro indebido.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

Entre los días 06 de noviembre y 11 de noviembre de 2024, registró un total de 135 m³ de forma continuada, tanto por el día como por la noche, lo que es un claro indicio de que en su instalación interior existió alguna causa que ha motivado el aumento de consumo.

Posteriormente a dicha fecha, el contador volvió a registrar valores normalizados, lo que corrobora su correcto funcionamiento, ya 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 controlada o incontrolada, o si la instalación interior no es completamente estanca.

Desde ese momento, el cliente no volvió a presentar ninguna otra reclamación sobre la facturación.

El aumento de consumo se produce varios meses después de la instalación de este contador. Concretamente, el contador se instala en finca el 29 de junio de 2023.

El funcionamiento del contador que registró el consumo de la vivienda del titular en el periodo reclamado fue comprobado en la misma finca, comparando el consumo registrado por el contador instalado en el suministro, con el consumo que registra un contador patrón debidamente calibrado en nuestro laboratorio, el cual se encuentra acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación). El resultado obtenido fue un funcionamiento totalmente correcto de acuerdo con lo establecido por la legislación vigente. La lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 455 m³.

En el mes de noviembre, durante los días 05 de noviembre al 11 de noviembre de 2024, existe un elevado consumo con elevado paso continuado de agua durante las 24 horas del día. El aumento de consumo en estos días señalados, son la causa principal del aumento de consumo registrado en el periodo reclamado en este arbitraje.

Este consumo obedece a algún tipo de incidencia sufrida en la instalación particular de la finca. Debemos insistir en que la red interior de las fincas suministradas y su mantenimiento son competencia única y exclusiva del cliente, y sobre la que [REDACTED] no tiene ninguna responsabilidad.

Se deben buscar las causas del aumento de consumo, únicamente, en el uso que hicieron del suministro en el periodo reclamado o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna. Debemos insistir en que la red interior de las fincas suministradas y su



Comunidad de Madrid

mantenimiento son competencia única y exclusiva del cliente, y sobre la que [REDACTED] no tiene ninguna responsabilidad.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1º) Se presenta carta de respuesta a la reclamación interpuesta contra el [REDACTED] (de 18.12.2024):

“El 17/12/2024 usted presentó una reclamación de la facturación por el consumo de agua realizado en el periodo comprendido entre el 11/10/2024 y el 11/12/2024 en este suministro.

En primer lugar, hemos comprobado que el pasado 29/06/2023 se procedió a la sustitución del contador asociado a su suministro, por un nuevo contador electrónico y con tecnología para poder realizar telelecturas, lo que nos está permitiendo disponer de 24 lecturas diarias del contador. Además, 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.

En base a estas lecturas horarias, desde su instalación, el contador ha estado registrando el consumo sin anomalías. No obstante, hemos observado que entre los días 06/11/2024 y 11/11/2024, registró un total de 135 m³ de forma continuada, tanto por el día como por la noche, lo que es un claro indicio de que en su instalación interior existe o ha existido alguna causa que ha motivado el aumento de consumo.

Posteriormente a dicha fecha, el contador volvió a registrar valores normalizados, lo que corrobora su correcto funcionamiento, ya 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 controlada o incontrolada, o si la instalación interior no es completamente estanca.

Por este motivo, nos permitimos sugerirle que revise la instalación interior de la finca ante la eventualidad de que pudieran existir posibles pérdidas o fugas en la misma”.

2º) Se presenta la factura impugnada:

Período		Lectura inicial	Lectura final	Consumo	Importe
11.10.24	a	242	414	172	544,90
11.12.24					

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES**:

PRIMERA:

El consumidor reclama por disconformidad con una factura, del período 11.10.24 a 11.12.24, en la que se produce un consumo de 172 m³ (de los cuales hay un suministro



Comunidad de Madrid

de 135 m³ de modo continuado). El consumidor tiene instalado un contador electrónico que permite registrar automáticamente 24 lecturas diarias. Durante el período del 6 al 11 de noviembre de 2024 se registran unos picos de consumo, con suministro de modo continuo, volviendo después el contador a registrar consumos habituales.

El [REDACTED] sólo es responsable cuando se trata de un malfuncionamiento del contador, o cuando existe un error en la lectura. Con los contadores electrónicos, como la lectura es automática, no cabe el error, al no producirse intervención humana. En segundo lugar, para verificar la posibilidad de un malfuncionamiento del contador se procedió a la revisión metrológica del mismo. Se trata de un contador instalado en junio de 2023. La verificación, realizada el 9.05.25, ha dado como resultado que el contador tiene un error inferior al 2%, y por lo tanto dentro del margen permitido por la normativa.

El consumo excesivo durante seis días, que luego se reduce y el contador vuelve a marcar niveles habituales, no puede deberse a un malfuncionamiento del contador, porque en tal caso, habría sido necesaria una intervención sobre el mismo, o su sustitución, y no se ha realizado acción alguna.

Al no haber error de lectura ni malfuncionamiento, y según el consumidor no ha habido fuga alguna, tiene que tratarse de una incidencia en la vivienda que haya llevado a un consumo ininterrumpido de agua (por una cisterna, un grifo abierto o goteante, una llave mal cerrada, etc.) haya sido voluntario o involuntario, que ha generado dicha lectura en el contador.

El Colegio arbitral ha llegado a la conclusión de que se trata de una incidencia en el consumo, haya sido voluntaria o involuntaria en la vivienda del consumidor, que no puede ser imputada a la empresa reclamada. Por tal motivo, debe DESESTIMARSE la pretensión del consumidor.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Equidad:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, dado que no existe error de lectura o malfuncionamiento del contador que pudiera imputarse a la empresa, ni tampoco ha existido una fuga, por lo que el consumo ininterrumpido entre el 6 y el 11 de noviembre de 2024, se ha producido, haya sido de modo voluntario o involuntario. No debe rectificarse la factura.

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 señalado al principio.

Madrid, 27 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]