



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00300.4/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 18 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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.

Este Colegio arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 03/01/2025:

"Por medio de la presente, solicito el arbitraje relacionado con la factura n.º 240007387598, correspondiente al contrato n.º 361165049 (adjunta a la presente), emitida por [REDACTED] por un importe de 1.382,59 € y relativa al consumo de 333 m³ registrado en el periodo del 12/08/2024 al 10/10/2024. Asimismo, adjunto el informe emitido por [REDACTED] el día 15/10/2024 (referencia de siniestro: 20241345385), en el que se confirma que, tras la intervención de profesionales, no se detectaron fugas en la instalación, especificando que el contador, propiedad de la compañía de aguas, es el único elemento relacionado con el excesivo incremento del consumo de agua. Quiero destacar también que, según el gráfico de consumo incluido en la factura, el volumen reclamado excede de manera significativa la media de consumo de los meses previos. Este nivel de consumo no es propio de una vivienda habitual y refuerza la necesidad de aclarar esta discrepancia de manera exhaustiva. La factura del periodo siguiente n.º 240007387598, correspondiente al contrato n.º 361165049 (adjunta a la presente), emitida por [REDACTED] ya refleja un consumo inferior por un importe de 92,49 € y relativa al consumo de 48 m³ registrado en el periodo del 10/10/2024 al 10/12/2024. Además, manifiesto mi disconformidad con la resolución recibida el 02/01/2025, incluida en el documento que adjunto para su referencia. En esta resolución, se concluye que el contador funcionaba correctamente, pero no se ofrecen pruebas concluyentes que justifiquen el incremento anómalo del consumo registrado durante el periodo en cuestión ni se hace referencia al informe emitido por [REDACTED]. Pese a funcionar correctamente la compañía optó por el cambio del contador el mismo día 19/10/2024. Por tanto y en relación a los hechos anteriores, solicito valoren el arbitraje de la factura n.º 240007387598 en relación a los patrones de consumo medios de mi vivienda habitual".
Cuantía reclamada: 1.382,59 €.

Solicitud:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

"Por medio de la presente, solicito el arbitraje relacionado con la factura n.º 240007387598, correspondiente al contrato n.º 361165049 (adjunta a la presente), emitida por [REDACTED] por un importe de 1.382,59 € y relativa al consumo de 333 m³ registrado en el periodo del 12/08/2024 al 10/10/2024. Asimismo, adjunto el informe emitido por [REDACTED] el día 15/10/2024 (referencia de siniestro: 20241345385), en el que se confirma que, tras la intervención de profesionales, no se detectaron fugas en la instalación, especificando que el contador, propiedad de la compañía de aguas, es el único elemento relacionado con el excesivo incremento del consumo de agua. Quiero destacar también que, según el gráfico de consumo incluido en la factura, el volumen reclamado excede de manera significativa la media de consumo de los meses previos. Este nivel de consumo no es propio de una vivienda habitual y refuerza la necesidad de aclarar esta discrepancia de manera exhaustiva. La factura del periodo siguiente n.º 240007387598, correspondiente al contrato n.º 361165049 (adjunta a la presente), emitida por [REDACTED] ya refleja un consumo inferior por un importe de 92,49 € y relativa al consumo de 48 m³ registrado en el periodo del 10/10/2024 al 10/12/2024. Además, manifiesto mi disconformidad con la resolución recibida el 02/01/2025, incluida en el documento que adjunto para su referencia. En esta resolución, se concluye que el contador funcionaba correctamente, pero no se ofrecen pruebas concluyentes que justifiquen el incremento anómalo del consumo registrado durante el periodo en cuestión ni se hace referencia al informe emitido por Mutua Madrileña. Pese a funcionar correctamente la compañía optó por el cambio del mismo el día 19/10/2024. Por tanto y en relación a los hechos anteriores, solicito valoren el arbitraje de la factura n.º 240007387598 en relación a los patrones de consumo medios de mi vivienda habitual que se sitúan en un consumo medio de entre 15-30 m³ que implican una facturación de 30 a 40 euros".

La parte reclamante aporta:

- Factura emitida por [REDACTED] de fecha 14.10.2024, periodo facturado del 12.08.2024 al 10.10.2024, importe 1.382,59 €, lectura anterior 300 m³, lectura actual 633 m³, consumo 333 m³ (diferencia de índices).
- Escrito de la aseguradora [REDACTED] de 24.10.2024, en el que se comunica a la parte reclamante que: "En relación con la declaración de siniestro que nos ha presentado lamentamos comunicarle que tal siniestro no está amparado por la póliza ya que, tras la intervención de profesionales, se ha verificado que el origen del siniestro corresponde en el propio contador siendo tal propiedad de la compañía de aguas. Por lo tanto, lamentamos comunicarle que la reparación de la avería no dispone de cobertura".
- Escrito de [REDACTED] de 02.01.2025, en el que resuelve sobre la reclamación de la parte reclamante sobre la facturación por consumo de agua.
- Factura emitida por [REDACTED], de fecha 11.12.2024, periodo facturado del 10.10.2024 al 10.12.2024, lectura actual 6 m³, consumo 48 m³ (diferencia con sustitución), por importe de 92,49 €.
- Factura emitida por [REDACTED], de fecha 13.02.2025, periodo facturado del 10.12.2024 al 12.02.2025, lectura anterior 6 m³, lectura actual 23 m³, consumo 17 m³ (diferencia de índices), por importe de 34,71 €.

La parte reclamada presenta escrito de 23/06/2025 del que se extrae que:

- Suministro objeto de controversia: contrato 361165049, cuyo titular es D. [REDACTED], vivienda sita en la Calle [REDACTED], en el municipio de Pozuelo de Alarcón.
- Objeto de arbitraje el periodo de facturación comprendido entre el 12 de agosto y el 10 de octubre de 2024.
- La facturación objeto de reclamación fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado, marca [REDACTED] con número de serie P20VA085382Y. Este contador es un equipo electrónico en el que la lectura se realiza de forma automática, lo que descarta el error de esta, ya que no interviene el factor humano.



Comunidad de Madrid

- La facturación del periodo objeto de reclamación, comprendido entre el 12 de agosto y el 10 de octubre de 2024, fue calculada por diferencia de índices de lectura. Al inicio de dicho periodo la lectura fue de 300 m³ y al final de este fue de 633 m³ resultando un consumo a facturar de 333 m³, lo que supone un consumo medio diario de 5,644 m³.
- 14.10.2024: se detecta un aumento de consumo respecto al habitual del suministro, por lo que se informa al Cliente, "exponiéndole cuáles podrían ser las causas de dicho aumento y se le adjunta un tríptico informativo para facilitar la detección de una posible fuga en su instalación".
- 15.10.2024: el Cliente presenta reclamación del periodo del 12.08.2024 al 10.10.2024 al considerar excesivo el consumo y "niega la existencia de fuga y confirma que el contador sigue registrando consumo a pesar de no consumir agua, al menos de manera consciente".
- 15.10.2024: "Se remite al Cliente una comunicación en la que se le informa sobre las posibles causas del aumento de consumo, especificándole quiénes son los responsables en cada caso, respondiendo [REDACTED] únicamente ante errores en la toma de lectura del contador y cuando el consumo registrado por el contador sea superior al realizado. Asimismo, se le comunica que en los próximos días se desplazará un técnico al suministro para verificar la lectura y el funcionamiento del contador".
- 13.11.2024: "se envía una comunicación al Cliente en la que se le informa que el 29 de octubre se realizó dicha comprobación. Para ello, se comparó el consumo registrado por el contador instalado en el suministro con el consumo que registra un contador patrón debidamente calibrado en el laboratorio de [REDACTED], el cual se encuentra acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente nº 226/LC10.186 como laboratorio de calibración. El procedimiento para llevar a cabo dicha verificación también está acreditado por ENAC con expediente nº 346/EI573. Tras la verificación se obtuvo una desviación positiva de + 1,60 %, no superando por tanto el límite establecido del 2% en el 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, por lo que su funcionamiento resulta totalmente correcto".
- Se informa al Cliente de las posibles causas del aumento de consumo, "una vez demostrado que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado": "que exista o haya existido una avería en su instalación interior o en alguno de sus elementos que provoque un consumo de agua no controlado, que uno de los puntos de consumo de su instalación interior haya estado realizando consumo de forma involuntaria durante un periodo determinado de tiempo, como, por ejemplo, un grifo que no ha sido cerrado completamente o que hayan cambiado sus hábitos de consumo o el número de personas que habitan su domicilio. Es importante mencionar 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. La lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 668 m³, hecho que confirma que la lectura tomada por el lector es totalmente correcta".
- 14.11.2024: el Cliente presenta una nueva reclamación sobre el periodo del 12.08.2024 al 10.10.2024, adjuntando un informe del seguro en el que se niega localización de fuga.
- 18.11.2024: se da orden al servicio técnico de sustituir el contador existente por un nuevo equipo de medida, para su comprobación en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED] (acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.2 226/LC10.186), sin coste alguno para el Cliente.
- 21.11.2024: verificación del contador en el Laboratorio de Contadores que "determinó una desviación positiva de + 0,80 % por lo que no supera el límite establecido por el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016 del 2 %, resultando su funcionamiento totalmente correcto. La lectura del contador en ese momento fue de 675 m³. Este resultado corrobora el de la comprobación realizada en el propio suministro".



Comunidad de Madrid

- 26.11.2024: se informa al Cliente de la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador si no está conforme con la realizada, en un laboratorio ajeno a [REDACTED] que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos.
- 27.11.2024: "el Cliente vuelve a reclamar indicando que no ha localizado fuga y solicitando la revisión del contador, cuyo funcionamiento ya ha sido comprobado tanto en finca como en el laboratorio de [REDACTED] obteniendo un resultado totalmente correcto".
- 03.12.2024: El [REDACTED] informa al Cliente de las actuaciones registradas, concretando que "dos equipos de medida diferentes han registrado un aumento de consumo similar en el mismo momento del tiempo, lo que confirma que el consumo facturado en su suministro realmente se ha realizado. Debe tenerse en cuenta que un contador únicamente puede registrar consumo cuando circula agua a través de este, algo que sólo puede ocurrir si se está utilizando el suministro de manera consciente o inconsciente, por lo que, teniendo en cuenta lo indicado, de le comunica que la facturación realizada se considera correcta".
- 04.12.2024: el Cliente presenta una reclamación sobre la facturación del periodo comprendido entre el 12 de agosto y el 10 de diciembre de 2024 reiterando que su seguro acredita la no localización de fuga en su red interior.
- 02.01.2025: se informa al Cliente que "tras comprobar la lectura del contador esta era de 688 m³, siendo correlativa a la obtenida el 10 de octubre de 2024, resultando por tanto correcta (...) De igual forma, se informa al Cliente que, desde el inicio del periodo posterior al reclamado, el 10 de octubre, hasta el momento en que se sustituye el contador para su verificación en el laboratorio de [REDACTED] el 19 de noviembre de 2024, el consumo medio diario ha disminuido, siendo de 1,050 m³, respecto al periodo reclamado, a pesar de ser superior al que realiza habitualmente en esta época del año. Por ello si la causa de dicho aumento de consumo fuese el mal funcionamiento del contador, el consumo elevado se habría mantenido hasta su sustitución".
- Se adjunta Histórico de lecturas y consumos.
- Se aporta una gráfica que "compara el consumo registrado por el contador divisionario principal (consumo DP) respecto a la suma del consumo total registrado por los contadores divisionarios secundarios (total consumos DS) en los diferentes periodos de facturación: Como se puede observar el contador principal tuvo un aumento de consumo en el mismo periodo en el que se registró el aumento de consumo en el contador secundario del Cliente. Es decir, dos contadores distintos han presentado un aumento de consumo similar en el mismo periodo de tiempo, lo que demuestra que el consumo facturado realmente se ha realizado".

La parte reclamada concreta sus alegaciones:

"Primera.- Tras sucesivas reclamaciones presentadas por el Cliente por su disconformidad con el consumo facturado alegando la no localización de fuga, [REDACTED] procedió tanto a la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca, así como en su propio laboratorio. En ambos casos se obtiene una desviación positiva de + 1,60 y + 0,80 respectivamente, encontrándose ambos valores dentro del límite máximo del 2 % que permite la legislación vigente, esto es, el 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, confirmándose así el correcto funcionamiento del contador.

Segunda.- En el mismo periodo de tiempo, tanto el contador principal como el secundario del Cliente registraron un aumento de consumo. Es decir, dos contadores distintos han presentado un aumento de consumo similar en el mismo periodo de tiempo, lo que demuestra que el consumo facturado realmente se ha realizado.



Comunidad de Madrid

Tercera.- A partir del periodo posterior al reclamado, tanto el contador sustituido como el nuevo instalado registraron un consumo medio diario muy inferior, pesar de ser algo más elevado que el habitual del suministro, por lo que el aumento de consumo resulta ajeno al funcionamiento del contador.

Debe señalarse que el diseño y funcionamiento de un contador no permite que éste registre consumo alguno si no pasa agua a través de él, hecho que únicamente se produce si se está utilizando el suministro O si la instalación interior de la finca suministrada no es completamente estanca, es decir, si existe alguna incidencia en la misma que provoca un consumo incontrolada de agua, como por ejemplo una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de la caldera que no se encuentra completamente cerrada, etc. En ocasiones, este tipo de incidencias no suelen ser detectadas a simple vista y, por tanto, exigen de una revisión minuciosa para su detección y posterior subsanación.

Cuarta.- Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que, al tratarse de un contador electrónico, no interviene factor humano ya que la lectura se realiza de forma automática, lo que descarta el error de lectura, hecho que además se ha contrastado en las distintas visitas realizada a la finca.

Quinta.- Por otra parte, en la comunicación de 2 de enero de 2025 (DOCUMENTO Nº 10), se ofreció al Cliente la posibilidad de solicitar una nueva verificación del funcionamiento del contador en caso de que no estuviera de acuerdo con el resultado obtenido en la verificación realizada en el laboratorio de contadores de [REDACTED] acreditado por ENAC, debiendo el Cliente asumir los costes que se originen. En este sentido, debe ponerse de manifiesto que el Cliente no ha solicitado dicha comprobación.

En conclusión, una vez comprobados que tanto el funcionamiento del contador como la lectura son correctos, únicas causas por las que el aumento de consumo reclamado podría ser imputable a esta empresa pública, puede afirmarse que la causa del aumento de consumo en el periodo reclamado es ajena a [REDACTED]

Por todo lo expuesto, no se encuentran motivos para rectificar la facturación emitida."

La parte reclamada aporta:

- 14.10.2024: escrito de la reclamada informando al reclamante del aumento de consumo de agua respecto al consumo habitual del suministro.
- 15.10.2024: escrito de la reclamada informando al reclamante de que se va a desplazar un técnico al suministro para verificar la lectura y el funcionamiento del contador.
- 29.10.2024: informe técnico del conjunto de medida, emitido por la reclamada, de verificación por contador patrón, error obtenido inferior a +/-2 %.
- 13.11.2024: escrito de la reclamada informando al reclamante del resultado de la inspección realizada, verificándose que el contador registra una desviación del 1,60 % y la lectura del contador es 668 m³.
- 18.11.2024: escrito de la reclamada informando al reclamante de que se va a sustituir el contador existente por un nuevo equipo de medida, para proceder a verificar el contador retirado en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED]
- 21.11.2024: informe de ensayo emitido por [REDACTED], presentando una desviación de 0,8 %.
- 26.11.2024: escrito de la reclamada informando al reclamante del resultado de la verificación del contador en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED]. Desviación de 0,8 % y presenta una lectura de 675 m³.
- 03.12.2024: escrito de la reclamada informando al reclamante de las actuaciones realizada, así como de la posibilidad de que el reclamante pueda realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador, facilitando datos de laboratorios alternativos.



Comunidad de Madrid

- 02.01.2025: escrito de la reclamada informando al reclamante de las actuaciones realizadas.
- Histórico de lecturas y consumos del suministro.

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

La parte reclamante no presenta escrito de alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada no presenta escrito de alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**:

Primera.- La factura objeto de controversia es la emitida por [REDACTED] de fecha 14.10.2024, período facturado del 12.08.2024 al 10.10.2024, importe 1.382,59 €, lectura anterior 300 m3, lectura actual 633 m3, consumo 333 m3 (diferencia de índices).

El Canal de Isabel II es responsable del mal funcionamiento del contador o del error en la lectura. Se verifica en visita en el punto de suministro que el contador funciona correctamente, presentando una desviación dentro de los límites legales y confirmando la lectura facturada. Así mismo, se retira el contador y la empresa reclamada procede a verificar su funcionamiento en el laboratorio de contadores del [REDACTED] confirmando que la lectura del contador era correcta y presentando una desviación inferior a los límites establecidos por la normativa vigente, por lo que el funcionamiento se presupone correcto, por cuanto la parte reclamante no desvirtúa las pruebas efectuadas por la empresa reclamada.

El informe que aporta la parte reclamante no recoge el tipo de avería que dice tener el contador.

Segunda.- Se ofreció a la cliente 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, sin que el reclamante haya realizado una nueva verificación.

En consecuencia, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante no procediendo la rectificación de la factura correspondiente al periodo del periodo del 12.08.2024 al 10.10.2024, por cuanto el consumo medido y facturado realmente se ha realizado, acreditando la empresa reclamada el correcto funcionamiento del contador, no aportando el reclamante prueba alguna de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]