



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00525.1/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 10 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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:

Durante el año 2023 ha recibido facturas muy elevadas. En enero de 2024 le cambian el contador y a partir de entonces las facturas han vuelto a tener unos importes acordes con el consumo. Solicita que le revisen las facturas del 2023 y le abonen la diferencia.

El cliente mediante escrito de 5 de febrero de 2025 expone que ha recibido una carta que adjunta, por la que la empresa le ofrece 30 euros y considera que no esta cuantía no se resuelve la incidencia.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La empresa reclamada presenta escrito de alegaciones manifestando lo siguiente:

Que se ha recibido solicitud de arbitraje formulada por [REDACTED] por discrepancias con la facturación por de consumo de agua del periodo comprendido entre el 1 de junio y el 27 de noviembre de 2023. Que, en relación con la solicitud de Arbitraje, esta Empresa Pública formula, medio del presente, las siguientes

Comunidad de Madrid

ALEGACIONES

I.- El arbitraje de referencia versa sobre la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 186653258, cuyo titular es [REDACTED] con N.I.F. [REDACTED]. Este contrato abastece a una vivienda sita en la Calle [REDACTED] la [REDACTED] perteneciente al municipio de [REDACTED]. A este respecto, procede indicar que la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 1 de junio y el 27 de noviembre de 2023, fue realizada teniendo en cuenta la lectura del contador de la marca [REDACTED] con número de serie A11OB009822W instalado durante esas fechas. Cabe mencionar que todos nuestros contadores han superado los controles de calidad que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo, garantizando su correcto funcionamiento en el momento de su instalación.

La facturación del periodo comprendido entre el 1 de junio y el 28 de julio de 2023 fue calculada por diferencia de índices de lectura. La lectura al inicio del periodo fue de 1.258 m³ y al final de este fue de 1.312 m³ lo que supone un consumo registrado en el periodo de 54 m³ y un consumo medio diario de 0,947 m³. El siguiente periodo de facturación reclamado que abarca desde el 28 de julio al 26 de septiembre de 2023 se calculó igualmente por diferencia de índices de lectura. El 28 de julio la lectura fue de 1.312 m³ y el 26 de septiembre de 1.333m³ siendo el consumo registrado de 21 m³, que supone un consumo medio diario de 0,350 m³. El último periodo reclamado comienza el 26 de septiembre y se extiende hasta el 27 de noviembre de 2023. En este caso la facturación también se calcula por diferencia de índices de lectura, teniendo en cuenta la obtenida al inicio del periodo que fue de 1.333 m³ y la del final de este, que fue de 1.407 m³, por lo que el consumo registrado fue de 74 m³.

El 21 de diciembre de 2023, tras identificar un aumento de consumo respecto al habitual del suministro, junto con la factura se remite una carta 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.

El 2 de enero de 2024, el cliente presenta una reclamación de forma presencial por su disconformidad con la facturación del periodo comprendido entre el 1 de junio y el 27 de noviembre de 2023, alegando que tras la comprobación de la instalación no localiza fuga. Además, solicita la verificación del contador. Al día siguiente, en respuesta a la reclamación anterior informamos al cliente sobre las posibles causas del aumento de consumo, especificándole quiénes serían los responsables en cada caso, respondiendo [REDACTED], [REDACTED] únicamente ante errores en la toma de lectura del contador y cuando el consumo registrado por el contador sea superior al realizado. Además, le comunicamos que en los próximos días se desplazaría un técnico al suministro para verificar la lectura y el funcionamiento del contador.

El 11 de enero comprobamos tanto la lectura como el funcionamiento del contador en el propio suministro, siendo estas las únicas causas por las que el aumento de consumo en un suministro sería imputable a [REDACTED]. Para ello comparamos 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) con expediente n.º 226/LC10.186 como laboratorio de calibración.

El procedimiento para llevar a cabo dicha verificación también está acreditado por ENAC con expediente n.º 346/EI573. Tras la verificación se obtuvo una desviación negativa de - 3,05 %, es decir, el contador ha registrado un consumo inferior al realmente realizado, por lo que consideramos que no procede la rectificación de la facturación emitida.

El 16 de enero de 2024, se le informó al cliente del resultado de la comprobación realizada. Así



Comunidad de Madrid

mismo, se le comunicó que, una vez demostrado que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado, las únicas causas que podrían haberlo motivado son: 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 ocurre si se está utilizando el suministro de manera controlada o incontrolada, o si la instalación interior no es completamente estanca. Asimismo, la lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 1.412 m³, lo que confirma que la lectura tomada por el lector es totalmente correcta.

Por todo lo anterior se desprende que el consumo registrado por el contador realmente se ha producido, y por tanto la facturación emitida es correcta, por lo que no procede su rectificación. A pesar de lo anterior, puesto que la desviación que presenta el contador supera el límite máximo permitido por el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016 del 2 %, se procede a su retirada el 18 de enero de 2024. El 22 de enero el cliente presenta una reclamación de manera presencial en nuestras oficinas por el consumo elevado del periodo de facturación comprendido entre el 1 de junio y el 27 de noviembre de 2023. Igualmente comenta que la casa está cerrada desde noviembre y que le gustaría tener acceso a las lecturas. Ese mismo día se comunicó al cliente que se había dado orden a nuestro servicio técnico para comprobar el contador retirado en nuestro laboratorio de contadores, que es un laboratorio de calibración acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 226/LC10.186, la cual certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad. Este laboratorio y sus procedimientos son objeto de auditoría todos los años.

El 26 de febrero de 2024 informamos al cliente del resultado de la verificación del contador realizada en nuestro laboratorio de contadores. En esta comprobación, a diferencia de la comprobación realizada en la finca, se realiza a cuatro caudales de siendo la mayor desviación detectada, una desviación negativa de - 1,10 % resultado que corrobora el obtenido en la comprobación realizada en la propia instalación y que demuestra que el contador no ha registrado consumos superiores a los realizados.

Asimismo, la lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 1.413 m³, lo que confirma que la lectura tomada por el lector es totalmente correcta. De esta manera, se descarta que el funcionamiento del contador haya influido en el aumento del consumo registrado por lo que la facturación emitida es correcta y no procede su rectificación. Igualmente, se le indicó que, en caso de no estar de acuerdo con la resolución emitida, tenía la posibilidad de llevar a cabo 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. En este caso los costes que se originen correrían a cargo del cliente.

El 11 de abril de 2024 el cliente presenta una nueva reclamación de manera presencial por el consumo facturado entre el 1 de junio y el 27 de noviembre de 2023. El cliente no está conforme con el resultado de las reclamaciones previas y alega que el consumo ha vuelto a los valores habituales del suministro tras la sustitución del contador. Además, reitera que no reside en la vivienda. Al día siguiente se le expuso al cliente las acciones que se habían llevado a cabo hasta el momento y se le recordó que, antes de la sustitución del contador, el consumo medio diario descendió a 0,115 m³, valor similar al realizado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores que fue de 0,015 m³ y 0,030 m³ respectivamente.



Comunidad de Madrid

Por tanto, se puede concluir que el incremento de consumo no está relacionado con el funcionamiento del contador. El 21 de mayo de 2024 el cliente presenta otra reclamación por el periodo comprendido entre el 1 de junio y el 27 de noviembre de 2023 pues no está conforme con las resoluciones anteriores y solicita una nueva revisión y reitera que no suele estar en la vivienda. El 22 de mayo, en respuesta a la reclamación previa le comentamos al cliente que dicho aumento de consumo podría deberse a la existencia de una avería en su red interior o en alguno de sus elementos que provoque un consumo de agua no controlado, a que haya un cambio en sus hábitos de consumo o a que se haya estado realizando consumo de forma involuntaria durante un periodo determinado de tiempo. También se le informó 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.

Igualmente le recordamos que [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de un procedimiento interno de revisión que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo. Para poder aplicarlo sería necesario acreditar las obras llevadas a cabo para la reparación de la fuga y comprobar que se ha producido un descenso del consumo a los valores habituales del suministro.

Por otro lado, resulta importante mencionar que le ofrecimos la posibilidad de comprobar el funcionamiento del contador en un laboratorio externo a [REDACTED]. Puesto que no recibimos respuesta dentro de los 30 días naturales desde la emisión de la carta de respuesta de la comprobación del funcionamiento del contador en laboratorio, le informamos que el contador fue desechado.

El 2 de diciembre de 2024 el cliente reclama presencialmente por su disconformidad con las resoluciones previas en las que se confirma que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el incremento del consumo registrado puesto que los resultados obtenidos, tanto en la comprobación en finca con un contador patrón como en la realizada en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED] fueron negativos, esto es, el consumo registrado fue inferior al que realmente se realizó.

El 18 de diciembre de 2024 nos dirigimos al cliente para comunicarle que las comprobaciones realizadas con anterioridad tanto en finca como en nuestro laboratorio de contadores, acreditado por ENAC con expediente 226/LC10.186, se realizan con total independencia, imparcialidad y confidencialidad. Además, este laboratorio y sus procedimientos son objeto de auditoría cada año. Asimismo, le reiteramos que no procede la rectificación de la facturación puesto que tanto las lecturas como las comprobaciones realizadas respecto al funcionamiento metrológico del contador resultaron correctas.

Al día siguiente, el 19 de diciembre, el cliente vuelve a reclamar de manera presencial puesto que no está de acuerdo con las resoluciones previas. En todo momento se le plantea la posibilidad de acudir a Arbitraje en caso de no estar conforme con el resultado de su reclamación. El 15 de enero de 2025 le comunicamos al cliente que tras comprobar que el funcionamiento metrológico del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo, verificar que las lecturas obtenidas son correctas y tras ofrecerle la posibilidad de solicitar una nueva comprobación en un laboratorio ajeno a [REDACTED], que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos, así como de acogerse a nuestro plan interno de fugas, procedemos a dar por concluida su reclamación al resultar totalmente correcta.



Comunidad de Madrid

II.- En definitiva, y a modo de CONCLUSIÓN, cabe indicar que, tras sucesivas reclamaciones presentadas por el cliente y una vez comprobado que tanto el funcionamiento del contador (en finca y en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED]) como la lectura eran correctos, podemos afirmar que la causa del aumento de consumo en el periodo reclamado es ajena a [REDACTED]. Cabe recordar que tanto el diseño como el funcionamiento de un contador no permite que este 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 incontrolado 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.

Además, es necesario reiterar que el consumo ha disminuido a valores similares a los habituales del suministro en el siguiente periodo al reclamado, por lo que, si la causa del aumento fuese el mal funcionamiento del contador, el consumo elevado se habría mantenido hasta su sustitución. Hay que mencionar también que se le ofreció al cliente la posibilidad de solicitar una nueva verificación del funcionamiento del contador en caso de no estar de acuerdo con el resultado obtenido en la verificación realizada en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED], acreditado por ENAC, debiendo el cliente asumir los costes que se originasen. En este sentido, el cliente no solicitó dicha comprobación adicional.

Por último, hay que recordar que, con carácter previo a las reclamaciones presentadas por el cliente, [REDACTED] notificó a éste el aumento de consumo respecto al habitual del suministro ante la posibilidad de acogerse al plan interno de fugas del que dispone la empresa, debiendo cumplir los requisitos anteriormente expuestos, y sin que el cliente solicitase su aplicación.

Por lo expuesto anteriormente, a juicio de [REDACTED] no existen motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta. (Se adjunta copia de las comunicaciones con el Cliente y documentación relacionada -ANEXO I-).

III.- 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,

La parte reclamante manifiesta que no está de acuerdo con las alegaciones de la empresa.

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 parte reclamante, no procediendo la rectificación de las facturas solicitadas, al considerar que la empresa reclamada verificó el contador tanto en la finca como posteriormente en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED], determinando que el porcentaje de desviación, fue en todo caso negativo de - 3,05 %, es decir, el contador ha registrado un consumo inferior al realmente realizado.

Se adjunta al expediente el escrito de fecha 16 de enero de 2024, mediante el que se informó al cliente del resultado de la comprobación realizada e indicándole posibles causas determinantes del aumento de éste.



Comunidad de Madrid

Como el resultado de la desviación que presentaba el contador, al superar el límite máximo permitido por el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016 del 2 %, se procedió a su retirada el 18 de enero de 2024.

El 26 de febrero de 2024 informaron al cliente del resultado de la verificación del contador realizada en su laboratorio de contadores. siendo la mayor desviación detectada, una desviación negativa de - 1,10 % resultado nuevamente que el contador no ha registrado consumos superiores a los realizados.

Consta documentado que se ofreció al titular la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED], sin que haya hecho uso esta posibilidad.

Ademas el histórico de lecturas y consumo, muestra un descenso del consumo de agua en el siguiente periodo al reclamado, es decir, el mismo contador, antes de ser sustituido para su verificación en el laboratorio, después de medir un elevado incremento de consumo de agua volvió a medir el consumo habitual. No existe error de lectura del contador, tratándose de un equipo electrónico que facilita la lectura de forma automática en la que no interviene el factor humano.

Consta documentación fotográfica de las lecturas del contador en la fecha de su instalación y en la fecha en que fue sustituido para su verificación.

En consecuencia, el consumo medido y facturado realmente se ha realizado, el incremento del volumen de agua consumida no es imputable a la empresa reclamada no debiéndose a un mal funcionamiento del aparato de medida ni a un error de lectura, no constando ninguna prueba de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.

Previo 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.



Comunidad de Madrid

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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: