



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00561.5/2025

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:

“Considero que la factura 240006695014 con un consumo de 248 m³ no corresponde con el consumo real de la vivienda en ese período. [REDACTED] ha verificado que el contador actualmente mide de forma correcta, con lo que estoy de acuerdo, pero así mismo considero que en los días de 27, 28 y 29 de agosto el contador puntualmente no midió correctamente el consumo en esos días. Coincidentemente en esas mismas fechas el suministro de agua en la vivienda era discontinuo, con cortes aleatorios. De hecho, presenté una incidencia al [REDACTED] en fecha 28/8. Por medio de unos vecinos me informaron que el motivo del suministro discontinuo podía provenir de que un filtro situado en la entrada de la casa estuviese sucio, lo cual era cierto, se limpió y a partir de ese momento el suministro de agua en la casa volvió a ser normal.

Al recibir la factura entiendo que el consumo no es correcto, y procedo a sacar el detalle del consumo diario de mi vivienda de la web del [REDACTED], comprobando que precisamente en esos tres días se había producido un consumo superior a la media de los días anteriores, en casi 90 m³. Este volumen no se pudo producir por pérdidas por goteo, u otras pequeñas pérdidas, como indica el canal en su respuesta a mi reclamación. Es un volumen equivalente al llenado de una piscina que se habría producido en forma de una inundación, la cual se habría manifestado de forma evidente en un periodo de tiempo tan corto de solo tres días.

Entiendo que el contador del [REDACTED], un elemento electrónico sofisticado, funcionó incorrectamente durante esos tres días por el problema del filtro obturado dentro de mi vivienda, produciendo lecturas incorrectas. Asimismo, entiendo que el [REDACTED] debe reintegrarme el equivalente a 89,49 m³ facturados al precio de



Comunidad de Madrid

2,6341 correspondería una devolución de 235,72 € +IVA, que hace un total de 259,30 €.

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

- Mediante las telelecturas de la que dispone el contador instalado en la finca, se ha podido comprobar que existió paso continuado de agua durante las 24 horas del día, desde el día 26 de agosto de 2024, cuando a las 05:00 horas el contador registraba una lectura de 529 m³, hasta el día 30 de agosto de 2024, a las 23:00 horas cuando el contador registraba 619 m³. Es decir, en un intervalo de tiempo de 4 días, el contador ha registrado un consumo continuado, incluyendo las horas nocturnas, de 90 m³. A partir de esta fecha esta situación desaparece con el consiguiente descenso del consumo. Esto es un claro indicativo de que el aumento de consumo ha podido deberse a una incidencia o fuga en la instalación interior, que ya había sido resuelta.

Según las gráficas del consumo registrado por el contador se puede verificar que ha existido un paso continuado de agua durante las 24 horas del día desde el 26 de agosto de 2024 hasta el 30 de agosto de 2024, y el descenso del consumo a los valores habituales del suministro coincidente con la desaparición de este paso continuado de agua durante las 24 horas del día.

Una vez comprobados tanto la lectura como el funcionamiento metrológico del contador instalado en finca durante el periodo reclamado, el motivo del aumento de consumo debe buscarse en la existencia de una incidencia en la instalación interior, que habría provocado un consumo no controlado, o en el uso que se haya realizado de éste. Es importante subrayar el hecho de 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.

- En cuanto a la incidencia mencionada por el Cliente de fecha 28 de agosto de 2024, debe aclararse, que el filtro al que hace referencia está ubicado en la entrada de su casa, es decir, la obstrucción a la que hace mención se encuentra después del contador y debe tenerse en cuenta que [REDACTED] no tiene ninguna competencia ni responsabilidad sobre la red interior de los clientes, y, por tanto, no puede imputarse a esta empresa pública los efectos que haya podido tener la incidencia producida en esa red.

- El resultado de las actuaciones practicadas demuestra que el consumo realmente se realizó. Si en el periodo reclamado, concretamente en los 4 días que han registrado un consumo continuado, del 26 de agosto al 30 de agosto de 2024, el contador hubiera presentado un funcionamiento incorrecto, es decir, hubiera registrado un volumen de agua superior al realmente realizado, esa desviación se hubiera mantenido e incluso hubiera sido superior a partir de ese momento. Lo que nunca podría ocurrir es que el contador, de repente y por sí mismo, volviera a registrar el consumo de forma totalmente correcta.

Este hecho descarta totalmente que el contador pudiera registrar de forma errónea el consumo realizado durante el periodo reclamado y que, posteriormente, tal como demostró la comprobación realizada, el contador registrase el consumo de forma correcta. Por lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada, que se considera totalmente correcta.

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

1º) Se presenta la respuesta a la reclamación del [REDACTED] de 9.01.2025:

Le escribimos de nuevo en relación con la reclamación realizada el pasado 24/09/2024 en la que mostraba su disconformidad con la facturación por el consumo de agua correspondiente al periodo comprendido entre el 11/07/2024 y el 12/09/2024. A

Comunidad de Madrid

continuación, le informamos de las actuaciones realizadas y de su resultado que, en este caso, no ha resultado favorable a su petición.

¿Qué actuaciones hemos realizado?

Una vez analizada su reclamación el 15/11/2024 hemos comprobado tanto la lectura como el funcionamiento del contador, que, como le decíamos en nuestra comunicación anterior, son las dos únicas causas por las que un aumento de consumo en un suministro sería imputable a esta empresa.

¿Cómo hemos realizado esta verificación?

Comparando, en la misma finca, 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 acreditación n.º 226/LC10.186 como laboratorio de calibración.

El procedimiento para llevar a cabo esta verificación también está acreditado por ENAC con acreditación n.º 346/EI573.

¿Qué determina la legislación sobre el comportamiento de un contador de agua?

El contador ha de registrar el consumo con desviaciones inferiores al 2%, según el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016.

¿Cuál ha sido el resultado de esta verificación?

Se ha verificado que el contador registra el consumo con una desviación negativa de -0,761 %. Por tanto, no supera los límites establecidos por la legislación vigente, por lo que su funcionamiento es totalmente correcto.

Así mismo, la lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 713 m³, lo que confirma que la lectura tomada por el lector es totalmente correcta.

¿Qué determina este resultado?

Determina que el consumo registrado por el contador realmente se ha producido, y por ello la facturación emitida es correcta, por lo que no procede su rectificación.

En cuanto a sus indicaciones sobre la avería 24/97791 y los problemas de presión en el período de tiempo reclamado, queremos indicarle que, según nos informan nuestros servicios técnicos, el día 28/08/2024 se hicieron mediciones de presión en la zona en la que se encuentra la acometida, dando resultados comprendidos dentro de los valores permitidos. Siendo el resultado de la misma de 67 mca (metros de columna de agua). Este valor se encuentra dentro de los parámetros establecidos en la normativa de [REDACTED], en la que se establecen unos límites de presión para un suministro entre 25 mca y 120 mca.

2º) Se presenta la factura impugnada:

Período		Lectura inicial	Lectura final	Consumo	Importe
11.07.24	a	405	653	248	1.047,68
12.09.24					

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 exclusivamente por la factura del 11.07.24 al 12.09.24, en el que se han facturado 248 m³, de los cuales durante los días 27-29 agosto, el contador registró una cantidad superior en más de 90 m³ al consumo medio diario. El consumidor



Comunidad de Madrid

considera que por el problema de obstrucción o suciedad del filtro el agua, el contador pudo funcionar incorrectamente, y solicita la devolución del importe correspondiente a 89,49 m³ facturados.

El contador se ubica más allá del filtro, por lo que no puede existir interacción entre uno y otro.

El consumidor dispone de un contador electrónico, que permite 24 lecturas al día, con lecturas automáticas, por lo que no cabe error de lectura. Por otro lado, y como primera actuación ante la reclamación, la reclamada efectúa una revisión del contador, para comprobar si ha existido un malfuncionamiento del mismo. Como resultado de la inspección metrológica, el contador tiene una pequeña desviación negativa en la lectura del consumo (es decir mide menos de lo que se suministra, en un 0,76%), que es un margen de error permitido en la normativa (hasta un 2%).

Tras dicha inspección, si persiste la disconformidad del consumidor este puede solicitar (y así se lo ofreció la reclamada) que se realice una nueva comprobación en el laboratorio de contadores del [REDACTED] pero el cliente no lo ha solicitado.

Por lo tanto, el suministro de los 248 m³ se ha efectuado, aunque durante tres días haya habido un suministro continuo de agua. No se ha debido a una fuga, y no se ha detectado una avería tampoco. Se debe a un consumo consciente o inconsciente, que debe asumir el consumidor. Tampoco puede olvidarse que el consumidor habita en un chalet dotado de piscina, por lo que bien podría haberse llenado la piscina, o existir alguna otra incidencia que haya provocado dicho aumento de consumo.

El consumo excesivo durante cuatro 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. Tras ese consumo continuo desde las 5:00 horas del 26 de agosto hasta las 23:00 horas del 30 de agosto, y sin arreglo, sustitución o actuación alguna, el contador vuelve a marcar lecturas de consumo habituales. 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 26 y el 30 de agosto, se ha producido, haya sido de modo voluntario o involuntario.

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



Comunidad de Madrid

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 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]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]