



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00637.8/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditado 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 12/01/2025: "La lectura de la factura de octubre no es real sobre el gasto habitual".

Solicitud: "No estoy de acuerdo con el importe de la factura ya que no ha habido ningún gasto excesivo ni por avería, ni fugas ni otras incidencias ni en la vivienda ni en el edificio. Solo vivimos mis dos hijos y yo y el gasto es el mismo que al anual en una sola factura.". Cuantía reclamada: 122,29€.

La reclamante aporta factura emitida por la empresa reclamada, de fecha 23.10.2024, período de facturación 26.08.2024-22.10.2024, importe de 54m³, importe de 122,29€.

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 reclamante presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 08/05/202, manifestando que "la última notificación es que iban a realizar el cambio de contador ya que me avisaron en marzo del corte del suministro y les indique que está en proceso por arbitraje de consumo, el cambio de contador lo han realizado al verificar que es cierto" "sigo manteniendo que no hubo fugas, ni averías, ni rotura en la vivienda donde resido, incluso operarios que trabajan en esta zona del [REDACTED] al comentarles el problema me han confirmado que es imposible el gasto desorbitado de agua".



Comunidad de Madrid

La reclamante aporta:

- Captura de pantalla de la web del la empresa reclamada, donde se refleja factura de fecha 25.04.2025, por importe de 35,87€. Deuda pendiente 82,8€.
- Captura de pantalla de la web del la empresa reclamada, donde se refleja factura de fecha 24.04.2024, por importe de 40,89€, consumo 26m³, lectura 463m³
- Captura de pantalla de la web del la empresa reclamada, donde se refleja factura de fecha 27.02.2024, por importe de 34,18€, consumo 19m³, lectura (no aparece)
- Captura de pantalla de la web del la empresa reclamada, donde se refleja factura de fecha 26.12.2023, por importe de 36,29€, consumo 21m³, lectura 418m³
- Captura de pantalla de la web del la empresa reclamada, donde se refleja factura de fecha 23.10.2023, por importe de 32,18€, consumo 18m³, lectura 397m³
- Captura de pantalla de la web del la empresa reclamada, donde se refleja factura de fecha 23.12.2024, por importe de 38,71€, consumo 23m³, lectura 582m³
- Captura de pantalla de la web del la empresa reclamada, donde se refleja factura de fecha 23.10.2024, por importe de 122,29€, consumo 54m³, lectura 559m³
- Captura de pantalla de la web del la empresa reclamada, donde se refleja factura de fecha 27.08.2024, por importe de 36,29€, consumo 21m³, lectura 505m³
- Captura de pantalla de la web del la empresa reclamada, donde se refleja factura de fecha 25.06.2024, por importe de 36,04€, consumo 21m³, lectura 484m³
- Captura de pantalla de reclamación presentada por la reclamante de fecha 12.11.2024
- Captura de pantalla de reclamación presentada por la reclamante de fecha 10.11.2024
- Captura de pantalla de reclamación presentada por la reclamante de fecha 28.11.2024
- Escrito de la reclamada a la reclamante, de fecha 14.03.2025, en el que manifiesta que "Le informamos que [REDACTED] ha procedido a la sustitución del contador de agua en su finca por uno de tecnología digital de última generación... El diámetro del nuevo contador instalado es de 15mm, valor mínimo contemplado tanto en la norma UNE EN ISO 4064 como en la actual normativa técnica de [REDACTED] y en bae al cual se realizará el cálculo de la parte fija en la facturación de sus consumos..."

La empresa reclamada presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 12/05/2025 del que se puede extraer que:

- La factura objeto de arbitraje corresponde al periodo de facturación del 26.08.2024 al 22.10.2024.
- El contador del punto de suministro es de la marca [REDACTED], nº de serie P19VA081802A, que realiza la lectura de forma automática.
- El consumo facturado se ha calculado por diferencia de índices de lectura, siendo la del 26.08.2024 de 505 m³ y la del 22.10.2024 de 559 m³, consumo a facturar 54 m³.
- 12.11.2024 la clienta presenta la primera reclamación debido al aumento de consumo, manifestando que no tiene ni fugas ni averías.
- 14.11.2024 se le informa a la clienta que se procederá a la comprobación metrológica del contador.
- 21.11.2024 no se puede realizar la comprobación del contador, puesto que se encuentra en el interior de la vivienda y nadie les facilita el acceso.
- 02.12.2024 se le requiere a la clienta que contacte con ellos para concertar una cita y poder acceder al contador.
- 04.12.2024 la reclamante presenta una 2ª reclamación solicitando una nueva comprobación del contador.
- 05.12.2024 se le informa a la clienta que se procederá a la comprobación en los próximos días.
- 18.12.2024 se comprueba el funcionamiento del contador en el punto de suministro, mediante contador patrón debidamente calibrado, verificándose que "registraba el consumo con una desviación del + 0,44 %. Por tanto, no supera los límites establecidos por la legislación vigente, por lo que su funcionamiento es totalmente correcto. Así mismo,

Comunidad de Madrid

la lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 581 m³".

- 19.12.2024 se informa a la reclamante del resultado de la actuación mediante carta y "de la posibilidad de solicitar una nueva verificación del funcionamiento del contador, para determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente, en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC"
- 11.03.2025 la clienta presenta una última reclamación por teléfono, mostrando su disconformidad con el resultado obtenido en la reclamación anterior.
- 12.03.2025 se informa a la clienta de que se iba a sustituir el contador para enviarlo al laboratorio de contadores.
- 13.03.2025 se sustituye el contador.
- 19.03.2025 se comprueba el funcionamiento del contador en el laboratorio de contadores, certificado por ENAC, cuyo resultado fue que registraba el consumo con una desviación del + 0,30 %, no superando los límites establecidos por la legislación vigente. La lectura del contador era de 610 m³.
- El resultado corrobora el obtenido en la comprobación realizada en la propia instalación.
- 21.03.2025 se le informa a la clienta del resultado de la comprobación, informándole de la posibilidad de realizar la comprobación en un laboratorio externo al [REDACTED] debiendo comunicarlo en el plazo de 30 días.
- No reciben comunicación alguna por parte de la clienta, por lo que el contador ha sido desechado.
- Se reiteran en que el contador es un equipo electrónico, en el que la lectura se realiza de forma automática, lo que descarta un posible error de lectura, que son correlativas con las obtenidas en las intervenciones posteriores.
- El aumento de consumo afecta únicamente a un periodo de facturación, "volviendo a sus valores habituales antes de su sustitución. Concretamente, el consumo medio diario en el siguiente periodo de facturación, del 22 de octubre al 20 de diciembre de 2024, fue de 0,389 m³/día, mientras que el registrado en el periodo análogo anterior fue de 0,333 m³/día. Es decir, el consumo desciende a los valores habituales del suministro en el periodo inmediatamente posterior al reclamado y con el mismo contador instalado en finca, lo que es un claro indicativo de que la causa del aumento de consumo es ajena al funcionamiento del contador, puesto que, de estar relacionada, el aumento de consumo se habría mantenido hasta la sustitución del contador".
- El motivo del aumento de consumo debe obedecer a una incidencia en la instalación interior o en el uso que se haya realizado de este.
- El contador sólo registra consumo cuando circula agua a través de él, lo que ocurre cuando "se está utilizando el suministro de manera controlada o incontrolada, o si la instalación interior no es completamente estanca".
- Consideran correcta la factura emitida.

La empresa reclamada aporta copia de las comunicaciones con el Cliente y documentación relacionada –Anexo I-, informe técnico del conjunto de medida, área de inspección.

La empresa reclamada aporta histórico de lecturas del contrato 405982281:

Fecha inicio periodo	Fecha fin periodo	Lectura	Consumo facturado (m ³)	Forma de Cálculo	Consumo medio diario (m ³)
23/08/2023	20/10/2023	397	18	Diferencia de índices	0,31
20/10/2023	22/12/2023	418	21	Diferencia de índices	0,333
22/12/2023	22/02/2024		19	Estimación	0,365
22/02/2024	23/04/2024	463	26	Diferencia de índices	0,365
23/04/2024	24/06/2024	484	21	Diferencia de índices	0,338
24/06/2024	26/08/2024	505	21	Diferencia de índices	0,333
26/08/2024	22/10/2024	559	54	Diferencia de índices	0,947
22/10/2024	20/12/2024	582	23	Diferencia de índices	0,389
20/12/2024	24/02/2025	605	23	Diferencia de índices	0,348
24/02/2025	24/04/2025	15	20	Diferencia con sustitución	0,338

Comunidad de Madrid

La empresa reclamada aporta Informe de Ensayo nº 25-0449 en el que constan los siguientes resultados:

	Caudal de Ensayo ¹	Vol. Transferido ¹	Error Obtenido	Error Admisible
	(m³/h)	(L)	(L/100L)	(L/100L)
Q4	3,05	195	0,2 %	± 2,0 %
50%Q4	1,56	100	-0,1 %	± 2,0 %
25%Q4	0,781	100	-0,2 %	± 2,0 %
10%Q4	0,313	20	0,3 %	± 2,0 %

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

Ante la reclamación presentada por la reclamante, el 18.12.2024 la empresa reclamada comprueba el funcionamiento del contador en el punto de suministro, mediante contador patrón debidamente calibrado, verificándose que “registraba el consumo con una desviación del + 0,44 %, que se encuentra dentro de los límites establecidos por la normativa.

Ante el desacuerdo de la reclamante con el resultado de la verificación en el punto de suministro, el 19.03.2025 la empresa reclamada procede a sustituir el contador y llevarlo a verificar al laboratorio de contadores del [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC, resultando informe de ensayo nº 25.0449, que verifica una desviación de +0,30 %, que se encuentra dentro de los límites establecidos por la normativa.

En la primera verificación la lectura era de 581 m³ y en la segunda verificación la lectura era de 610 m³.

El 21.03.2025 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 la reclamante haya realizado una nueva verificación.

La empresa se reitera en que, al ser un equipo electrónico en el que la lectura se realiza de forma automática, se descarta un posible error de lectura, siendo, además, correlativas con las obtenidas posteriormente.

Hay que tener en cuenta que este aumento de consumo ha tenido lugar al periodo de facturación del 26.08.2024 al 22.10.2024, volviendo a sus valores habituales en el periodo posterior y con el mismo contador todavía instalado (afirmación no cuestionada por la reclamante), lo que hace pensar que el aumento del consumo no tiene relación con el contador, sino más bien a una incidencia en la instalación interior o en el uso que se haya realizado.

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 emitida el 23.10.2024, período de facturación 26.08.2024-22.10.2024 por importe de 122,29 €, por cuanto el consumo medido y facturado realmente se ha realizado, acreditando la empresa reclamada el correcto funcionamiento del contador, no aportando la reclamante prueba alguna de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada.



Comunidad de Madrid

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.

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.

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

Madrid, 16 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]