



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01293.8/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de julio 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 ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONSUMIDORES 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:

Consumo de agua de las dos últimos recibos con un importe que se cuadruplica con el resto de consumos, al llamar al [REDACTED] Segunda los mismos nos comunican que avisemos al seguro al efecto de que vengan a ver si tuvieramos alguna fuga, realizandose la gestión y siendo infructuosa, tras estos hechos se persona un técnico el cual nos comunica visualizando simplemente el contador que el mimo esta bien.

Que por los motivos expuestos y tras comprobar que los meses de invierno son siempre los meses que menos consumo tenemos nos percatamos que tras las obras de canalización realizadas en la urbanización Eurovillas hay un grupo de afectados por los elevados consumos, pero el [REDACTED] segunda al tratarse de consumos elevados no hace ningún tramite más, si el caso fuera al revés es decir que el consumo hubiera disminuido veriamos si no se harían gestiones al efecto de esclarecer los hechos.

Actulmente tenemos el agua general cortada en casa, habilitandola solo cuando vamos hacer uso de ella, ya que el contador si el agua esta abierta va a una velocidad desorbitada.

Que por los hechos relatados no sabemos si han canalizado mal el agua, si la presión en diversas calles de la urbanización no es la correcta, pero el consumo es desorbitado. Comunicación previa de la reclamación.

El reclamante pide solucionar la situación, ya que esto no es normal, unas facturas de 200 a 400 euros de consumo de agua.

LA RECLAMANTE mediante escrito de fecha 5 de junio de 2024, realiza las siguientes manifestaciones:

Yo, [REDACTED], en relación con la reclamación presentada el día 27/02/2025, con número de expediente 21 - ARBC - 01293.8/2025, ante este Servicio de Consumo contra la empresa [REDACTED] con CIF [REDACTED], por motivo de:



Comunidad de Madrid

EXPONGO: Primero. - Que en fecha 13 de marzo de 2012 contraté el suministro de agua para la finca situada en [REDACTED] con una modalidad de pago mensual y conforme a las condiciones estipuladas en el contrato, que se adjunta a las presentes alegaciones.

Segundo. - Que durante años el servicio se ha prestado con normalidad, sin incidencias, y con un consumo de agua constante. A modo de prueba, adjunto un listado de facturas correspondientes desde el año 2020. No obstante, el día 20 de noviembre de 2024 se emitió una factura por importe de 321,44 €, lo que motivó un contacto inmediato con la empresa suministradora. En dicha comunicación, se nos informó que el consumo había ascendido a 95 metros cúbicos, a pesar de que el número de personas residentes en la vivienda no ha variado y el uso del agua se ha mantenido dentro de los hábitos habituales. Ante esta situación, procedimos a presentar una reclamación, que fue respondida el día 23 de diciembre de 2024 con el siguiente mensaje:

“Lamentamos comunicarle que no consideramos procedente rectificar la facturación emitida al considerarse la misma totalmente correcta.”

Posteriormente, el 3 de enero de 2025, se emitió una nueva factura por importe de 227,47 €, igualmente desproporcionada. Al volver a contactar con la empresa, manifestamos la imposibilidad de alcanzar ese nivel de consumo en una vivienda ocupada por cuatro personas, especialmente en meses de invierno, cuando la mayoría de los residentes permanece fuera del domicilio gran parte del día. En esa ocasión, se nos indicó que, en caso de no estar conformes, podríamos recurrir a un procedimiento de arbitraje.

Tercero. - Que, tras varios intentos de solución y ante la impotencia generada por esta situación de consumo desproporcionado, fuimos informados por vecinos colindantes de que las obras de canalización realizadas por el [REDACTED] han generado situaciones similares, con facturas anómalamente elevadas, a pesar de mantener consumos estables. A este respecto, adjunto una captura de pantalla de una publicación en la red social Facebook donde se expone esta problemática. Es importante destacar que los contadores de agua se encuentran ubicados fuera de la vivienda, en la vía pública, lugar donde se han llevado a cabo las mencionadas obras de acometida.

Tras dichas intervenciones, las siguientes facturas reflejan consumos acordes con lo habitual: • Factura de fecha 03/03/2025, por importe de 67,21 € (11 m³), y • Factura de fecha 05/05/2025, por importe de 79,39 € (25 m³), ambas en consonancia con el histórico de consumo mantenido durante años. Todo lo anterior evidencia que el incremento puntual y desmesurado en el consumo coincide con las fechas de ejecución de las obras del [REDACTED] lo cual induce a pensar que la anomalía ha sido provocada por dichas actuaciones, afectando a múltiples vecinos. Sin embargo, la empresa no ha asumido responsabilidad alguna por estos hechos. Por todo lo expuesto,

SOLICITO: 1. Que se tengan por presentadas las presentes alegaciones. 2. Que se continúe con la tramitación del expediente en curso. 3. Que se requiera a la empresa reclamada a fin de que responda detalladamente a lo aquí expuesto. 4. Que se dicte resolución favorable a mis intereses, considerando que las obras ejecutadas por el [REDACTED] han causado un perjuicio a esta parte y a otros vecinos, derivando en consumos y facturaciones anómalas. Documentos que se adjuntan: • Copia del contrato. • Históricos de facturas. • Facturas emitidas durante el mes de diciembre-febrero 2025 y febrero-abril 2025. • Copia de respuesta [REDACTED] de fecha 23/12/2024. • Pantallazo aplicación Facebook, sobre consumo elevados

Comunidad de Madrid

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 el día 16 de junio de 2025 y realiza las siguientes alegaciones:

Primero.- El arbitraje tiene por objeto la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 251593344, cuyo titular es D. [REDACTED], con NIF [REDACTED] a través del cual se abastece a una vivienda situada en la [REDACTED] número 33 de la urbanización Eurovillas, en el municipio de Villar del Olmo. En concreto, es objeto de arbitraje la facturación del periodo comprendido entre el 14 de agosto y 12 de diciembre de 2024.

Segundo.- La facturación objeto de reclamación fue realizada teniendo en cuenta la lectura del contador instalado en esas fechas marca Iberconta con número de serie [REDACTED] instalado el 10 de noviembre de 2021. Este equipo ha superado todos los controles de calidad que garantizan su correcto funcionamiento en el momento de su instalación.

Tercero.- La facturación del periodo comprendido entre el 14 de agosto y el 14 de octubre de 2024 fue calculada por diferencia de índices de lectura. La lectura del 14 de agosto de 2024 fue de 127 m³, mientras que la lectura del 14 de octubre de 2024 fue de 222 m³, lo que determina un consumo de 95 m³ para este periodo. Del mismo modo, la facturación del periodo comprendido entre el 14 de octubre y el 12 de diciembre de 2024 también fue calculada por diferencia de índices de lectura. La lectura el 14 de octubre de 2024 fue de 222 m³, mientras que la lectura del 12 de diciembre de 2024 fue de 301 m³, lo que determina un consumo de 79 m³ para este periodo.

Debe destacarse que el consumo facturado en el periodo comprendido entre el 14 de agosto y 12 de diciembre de 2024 es notablemente superior a los consumos que se registraron en el mismo periodo de los dos años anteriores, o lo que es lo mismo, el consumo que esta Cliente hace habitualmente en ese periodo de tiempo, como se muestra a continuación:

Se adjunta a estos efectos como DOCUMENTO Nº 1 el Histórico de lecturas y consumos.

Cuarto.- Puesto que el consumo era superior al habitual del suministro, el 24 de octubre de 2024, antes de emitir la correspondiente factura por el periodo comprendido entre el 14 de agosto y el 14 de octubre de 2024, el servicio técnico de esta empresa pública se desplazó hasta la vivienda con el fin de esclarecer los motivos de este aumento de consumo. Una vez allí, el personal técnico observa que el contador no registra consumo de agua con las llaves cerradas, no encontrándose nadie en la vivienda. La lectura del día de la auditoría de consumo, el 24 de octubre de 2024, fue de 229 m³, tal y como se observa en la imagen, lo que confirma que la lectura del día 14 de octubre de 2024 fue correcta.

Quinto.- En vista al resultado de esta visita, el 20 de noviembre de 2024 se emite la correspondiente factura, junto con una comunicación donde se informa a la Cliente del aumento de consumo detectado y de las posibles causas que lo pueden motivar. Así mismo, se acompaña una guía para ayudarle a detectar una posible avería en su red particular. Se adjuntan a estos efectos el DOCUMENTO Nº 2 y el DOCUMENTO Nº 3. A este respecto, 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

Comunidad de Madrid

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.

Sexto.- El 22 de noviembre de 2024, la Cliente realiza una reclamación vía telefónica en la que muestra su disconformidad con la facturación del período comprendido entre el 14 de agosto y el 14 de octubre de 2024. La Cliente indica que se trata de un aumento de consumo excesivo y en periodos análogos el consumo era de 10 m

En contestación a esta reclamación, el 26 de noviembre de 2024 se remite a la Cliente comunicación donde se le informa de las causas que pueden provocar un aumento de consumo, en quién recae las responsabilidades, las próximas actuaciones que vamos a realizar, las actuaciones que se le sugiere realizar, y las opciones que tiene a su disposición si no está de acuerdo con la resolución de la reclamación. En este sentido, se informa a la Cliente de las causas que serían responsabilidad de [REDACTED], tales como una lectura errónea del contador o que el consumo registrado por el contador sea superior al realizado. También se le informa de las causas que serían de su responsabilidad, tales como un cambio en sus hábitos de consumo, o la existencia de una avería en su instalación interior o un consumo involuntario. Por ello, se le informa que en los próximos días se desplazaría un técnico al suministro que procedería a verificar tanto la lectura, como el funcionamiento del contador, para determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente. Además de lo expuesto, se le indica que si no estuviese de acuerdo con el resultado de la verificación del contador en el propio suministro, puede 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, que esta vez se realizaría en el laboratorio de contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente nº 226/LC10.186, para lo cual será necesario sustituir el contador por un nuevo equipo de medida. Para ello, deberá solicitar a [REDACTED] esta actuación en un plazo no superior a 30 días desde la comunicación del resultado de la primera verificación del contador. Y si, posteriormente, una vez realizada la verificación del contador en el laboratorio, la Cliente siguiese sin estar de acuerdo con el resultado, puede 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 un laboratorio ajeno a esta empresa pública, que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos. A diferencia de las comprobaciones que realiza [REDACTED] todos los costes que se originen como consecuencia de esta nueva verificación del equipo de medida, en otro laboratorio, deberán ser asumidos por la Cliente. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 4.

Séptimo.- El 16 de diciembre de 2024 se envía una comunicación a la Cliente en la que se le informa que, el pasado 9 de diciembre de 2024, el servicio técnico de esta empresa pública acudió a la finca con el fin de realizar la comprobación del funcionamiento del contador en la propia instalación. De esta forma, se comprobó que registraba el consumo con una desviación del + 1,33. Este procedimiento de comprobación ha sido acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) con acreditación número 346/EI573 y se ha realizado utilizando un contador patrón, que es verificado periódicamente en el laboratorio de contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC con acreditación número 226/LC10.186, con objeto de garantizar el correcto funcionamiento de este aparato y poder compararlo con el que está instalado en la finca. Así mismo, la lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 296 m³, lo que confirma que la lectura tomada por el lector es totalmente correcta. Se adjuntan a estos efectos el DOCUMENTO Nº 5 y el DOCUMENTO Nº 6.

Comunidad de Madrid

La legislación metrológica a la que están sometidos estos dos equipos de medida, en concreto 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 establece que estos pueden tener una desviación de hasta el 2% al registrar el consumo, debiéndose proceder a la sustitución del contador cuando supera este porcentaje. Por tanto, no se superan los límites establecidos por la legislación vigente, por lo que su funcionamiento es totalmente correcto. Una vez demostrado que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado, habría que buscar las causas en una avería de la red interior o en un consumo involuntario.

Octavo.- El 17 de diciembre de 2024, la Cliente presenta una nueva reclamación vía telefónica mostrando su disconformidad por la facturación del período comprendido entre el 14 de agosto y el 14 de octubre de 2024. En ella, la Cliente indica que durante los últimos meses no se le ha facturado consumo, y en ese momento se le remite una factura de todos esos meses juntos. Por ello, solicita que se le facture como se debe. *El 23 de diciembre de 2024 se da contestación a la reclamación informando a la Cliente que, revisando el histórico de consumos de este suministro, se ha comprobado que desde el 14 de febrero de 2024 y hasta el 14 de agosto de 2024, las lecturas obtenidas y de las que se disponen fotografías han sido en todo momento de 127 m³, resultando así un consumo de 0 m³ a facturar. Este es el motivo por el cual la Cliente ha estado abonando únicamente el importe correspondiente a la cuota de servicio, es decir, la parte de fija de la factura que se emite independientemente del consumo realizado. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 7. A continuación, se adjuntan las fotografías tomadas tanto el día 15 de abril, 14 de junio y 14 de agosto de 2024, donde se puede comprobar las lecturas anteriormente citadas*

Es el 14 de octubre de 2024, cuando la lectura obtenida es de 222 m³, la cual arroja un total de 95 m³ a facturar en el periodo reclamado, tal y como se muestra en la fotografía adjuntada y tomada el día 14 de octubre de 2024.

ALEGACIONES

Primera.- Al observar desde [REDACTED] un aumento de consumo registrado en el suministro, se procede a informar a la Cliente con el fin de poner en su conocimiento dicho aumento de consumo.

Segunda.- Tras la reclamación de la Cliente por el consumo facturado del período señalado, se procede a la comprobación del comportamiento metrológico del contador, actuación que se realiza en la propia finca. El contador registra el consumo con una desviación positiva del + 1,33 %, por lo que tiene un funcionamiento totalmente correcto. Además, todas las lecturas son correctas, tal y como se demuestra en las fotografías adjuntadas. Por tanto, una vez descartado el mal funcionamiento metrológico del contador, las causas de este consumo deben buscarse en una avería en su red interior o bien en un consumo involuntario. Es importante destacar al respecto en este sentido 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.

Tercera.- Asimismo, se informa a la Cliente de que dispone de la opción de comprobar el funcionamiento del contador tanto en el laboratorio de contadores de [REDACTED] como en un laboratorio externo que también cuente con una acreditación ENAC para realizar estas comprobaciones. La Cliente no ha manifestado su deseo de llevar a cabo dichas comprobaciones. Por todo ello, no se encuentran motivos para llevar a cabo ninguna rectificación de la facturación reclamada, y ésta se considera totalmente correcta. Alegación complementaria. [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones de la Cliente debe tenerse en cuenta que [REDACTED] no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos

Comunidad de Madrid

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 solicitante no procediendo la refacturación de los periodos impugnados en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que ha recibido unas facturas con un consumo muy por encima del habitual en su vivienda lo que motivó un contacto inmediato con la empresa suministradora y que ésta les indica que debían realizar las gestiones necesarias para averiguar si existía alguna avería o fuga en su red interior.

A pesar de que la reclamante manifiesta que llevó a cabo esta gestión, no aporta ninguna prueba que acredite la intervención de un profesional/técnico que informe del resultado de la supuesta revisión y su resultado.

Asimismo refiere que se han producido unas obras de canalización en la urbanización donde está ubicada su finca y que éstas se han realizado en el exterior, en la vía pública- lugar donde también se encuentran los contadores- manifestando que pudiera tener relación con el aumento de consumo de esos meses de invierno por los que reclama y con los que no está conforme, pero no hay una evidencia constatable, que determine que esas intervenciones en vía pública hayan podido afectar a los contadores.

La reclamante manifiesta que ha estado varios meses sin abonar consumo por lo que se examina el documento aportado por la empresa que recoge el histórico de consumos y se comprueba que entre el 14 de febrero y el 14 de agosto de 2024, se ha realizado lecturas presentando un consumo de 0 m3. Se incorpora asimismo las fotografías obtenidas de su contador en los momentos de la lectura.

Se confirma que en la facturación del 14 de agosto a 14 de octubre de 2024 se realiza por diferencia de índices, de la misma forma que la realizada entre el 14 de octubre y el 12 de diciembre de 2024.

La empresa reclamada verificó el contador en la finca S.A., determinando que el porcentaje de desviación es inferior al error máximo permitido por la legislación vigente, que no justifica el elevado consumo registrado, y que se ofreció al titular la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador en el laboratorio del [REDACTED] como en uno ajeno a esta entidad que cuente igualmente con las certificaciones ENAC, sin que haya manifestado su voluntad de llevarlos a cabo.

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, después de medir un elevado incremento de consumo de agua volvió a medir el consumo habitual. No existe error de lectura del contador.

Además consta documentación fotográfica de las lecturas del contador, por lo que, 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, sino a alguna avería o cambios de hábitos en el uso doméstico, que no ha sido desvirtuado por la parte reclamante, no constando ninguna prueba de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada.



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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 y fecha señalados al principio.

Madrid, 16 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]