

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01386.3/2025

RECLAMANTE: [REDACTED]
[REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]
[REDACTED]

En Madrid, a 24 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[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.

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:

1º) Se me han pasado al cobro 2 facturas por valor de 1.248,87 € por error en el contador, he reclamado hasta en 5 ocasiones demostrándoles el error y llamando a empresas de mi seguro que también lo han comprobado pero el departamento de reclamaciones del [REDACTED] no entra en razón y no quiere ver el error amenazándome con cortarme el agua en mi domicilio.

El consumo de mi domicilio en los 8 años que llevo viviendo nunca ha superado los 55 € cada 2 meses porque es el consumo de una familia con 2 hijos pequeños. Los operarios del [REDACTED] que vinieron me dijeron que físicamente con el caudal y el tamaño de la tubería de suministro era imposible consumir esa cantidad de agua y también comprobaron tanto ellos como empresas externas de mi seguro de hogar que no existían fugas, y porque al cambiar el contador por uno nuevo bajaron los consumos incluso más que cuando se suponía que el contador antiguo debió de funcionar bien. es un error claro que no aceptan.

2º) En correo de 23.10.24, el consumidor manifiesta que:

Le expliqué que no podía ser ese consumo ya que sus operarios, cuando vinieron por

Comunidad de Madrid

primera vez lo revisaron y estaba parado, les di permiso y miraron toda la casa y sitios posibles de fuga y comprobaron que no había nada y me dijeron que aun estando el agua encendida y gastando continuamente era imposible gastar esa cantidad de m³ en ese tiempo viendo el caudal de la tubería principal y sobre todo viendo que casi no llega agua y la poca que llega, sin presión.

Tengo denunciada a la comunidad de propietarios de Puentelasierra porque desde hace 8 años que vivo aquí no tengo agua desde marzo a octubre, las pocas horas que me llega un hilo de agua llega muy sucia y vosotros me habéis dicho que en esta comunidad las tuberías no son vuestras.

Habéis venido en ocasiones por este motivo y han medido la presión y era ridícula.

Suerte que vinieron de 10.30 a 14.00 porque sino no hay ni ese poco de agua.

No puede ser que tenga denunciada a mi comunidad por la falta de agua y vosotros queráis cobrarme en 4 meses el consumo que he tenido en 6 años y medio.

Yo no sabía que me habían cambiado el contador ni cuándo. En esa llamada con esta señorita tan amable me dijo que lo habían cambiado el día 20/09/24 y que desde ese momento el gasto de agua es lo que vosotros llamáis "normal" para una familia de 2 niños pequeños, mi mujer, mi madre minusválida y yo que siempre estoy en casa porque también soy minusválido y no puedo trabajar.

Mi pensión es de 459 € y quieren que pague 787 € más 570 €.

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

La facturación emitida sobre este contrato correspondiente al periodo comprendido entre el 27 de mayo y el 24 de septiembre de 2024, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas realizadas al contador instalado en el suministro en aquel momento, que era un contador marca Contazara con número de serie P23NB556133Y.

Este contador es un equipo electrónico, en los que la lectura se realiza de forma automática, lo cual descarta un posible error de lectura ya que no interviene el factor humano. Además, dispone de una tecnología que nos permite recibir, de forma remota, 24 lecturas diarias.

Periodo de 27 de mayo a 23 de julio de 2024: Para calcular el consumo realizado en este periodo se ha tenido en cuenta que la lectura de fecha 27 de mayo era de 64 m³, mientras que la lectura de fecha 23 de julio de 2024 era de 376 m³, lo que determina un consumo de 312 m³. Con fecha 26 de julio de 2024 se emite la factura número 240005410337 por un importe de 778,47 euros.

Periodo de 23 de julio a 24 de septiembre de 2024: Para calcular el consumo realizado en este periodo se ha tenido en cuenta la lectura de dos contadores diferentes.

La lectura del contador Contazara con número de serie P23NB556133Y el día 23 de julio de 2024 fue de 376 m³, y la que tenía el día 19 de septiembre, fecha en que fue sustituido, de 572 m³, de lo que se deduce un consumo realizado entre ambos días de 196 m³. Por otro lado, debemos calcular el consumo registrado por el nuevo contador, marca Sagemcom con número de serie S23XB031505H, desde que fue instalado hasta el día 24 de septiembre. Puesto que fue instalado con una lectura de 0 m³ y la lectura que tenía el 24 de septiembre fue de 5 m³, este es el consumo que registró el nuevo contador entre esas fechas.

Por lo tanto, para conocer el consumo a facturar entre los días 23 de julio y 24 de septiembre de 2024, debemos sumar los consumos que cada uno de los contadores registraron, lo que determina un consumo a facturar de 201 m³. Con fecha 26 de septiembre de 2024 se emite la factura número 240006967193 por un importe de 470,40 euros.

En fecha 28 de agosto de 2024, desde [REDACTED] se procedió con la comprobación del comportamiento metrológico del contador instalado en el suministro, proceso acreditado por ENAC con expediente n.º 346/EI573, donde se verificó que dicho equipo de medida registraba el consumo con una desviación positiva del + 0,14 %.

Comunidad de Madrid

El 19 de septiembre de 2024, [REDACTED] procedió a sustituir el contador Contazara y número de serie P23NB556133Y para realizar una nueva comprobación en el laboratorio de contadores [REDACTED]. Su lectura en ese momento era de 572 m³. En esa fecha se instaló el nuevo contador marca Sagemcom con número de serie S23XB031505H con una lectura de 0 m³.

Con fecha 10 de enero de 2025, [REDACTED] dio respuesta a la reclamación del cliente. Se le indicaba que desconocíamos el procedimiento que había llevado a cabo el personal de su compañía de seguros para determinar que el contador funcionaba mal, pero le recordamos que las dos comprobaciones realizadas por nuestra parte habían determinado un funcionamiento en el mismo informe de su compañía aseguradora, en el último párrafo, constaba que el cliente tenía abierto otro expediente por daños por avería del termo acumulador de agua. **Esta avería podría ser la causante del aumento de consumo facturado en el suministro.**

Tanto en 2017, 2022 y 2023, los contadores que registraban el consumo del cliente fueron verificados y únicamente la facturación del período de 24 de marzo de 2022 a 22 de **julio de 2022** se rectificó en base a los resultados obtenidos en la comprobación realizada, lo que supuso que **el contador en ese momento fuese sustituido.**

El contador marca Contazara con número de serie P23NB556133Y se instaló el 12 de enero de 2024 con una lectura de 0 m³ y contaba con una tecnología de telelectura que permitía registrar una medición automática cada hora, siendo más preciso a la hora de registrar el volumen de agua que circula a través de él, es decir, puede registrar el agua consumida a caudales más bajos. Analizando estas lecturas diarias recibidas del contador se observó que el consumo diario es excepcionalmente alto a partir del día 25 de mayo de 2024, con consumos incluso superiores a 5.000 litros.

ALEGACIONES

[REDACTED] ha comprobado tanto en la propia finca como en el laboratorio de contadores de [REDACTED] el funcionamiento del contador instalado en finca durante el periodo reclamado, comprendido entre el 27 de mayo y 24 de septiembre de 2024, y en ambas comprobaciones no se han detectado porcentajes de desviación que impliquen que el consumo registrado por el contador sea superior al permitido por la legislación vigente.

Una vez verificado que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado y que las lecturas realizadas para el cálculo de la facturación son correctas, las únicas causas que puede motivar un aumento del consumo facturado en un suministro es el uso, consciente o inconsciente, que se realizó del mismo en el periodo reclamado o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna.

Es importante tener en cuenta 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 voluntaria o involuntaria, o si la instalación interior no es completamente estanca. En este sentido, cabe indicar que una avería o incidencia en una instalación interior no siempre tiene por qué tener un efecto visible en la vivienda. En ocasiones **se producen pequeñas pérdidas de agua, como por ejemplo en una cisterna o un grifo que no cierra correctamente o la válvula de algunas calderas que no se encuentra completamente cerrada, en el sistema de riego de los jardines, etc., incidencias que no suelen ser detectadas a simple vista y el agua perdida por estas situaciones pasa directamente a la red de alcantarillado sin causar ningún desperfecto visible. Si este tipo de incidencias se prolongan durante el tiempo, el volumen de agua registrado por el contador puede llegar a ser importante.**

A este respecto, hay que mencionar que en el documento aportado por el cliente de su compañía aseguradora se indica que tenían un expediente abierto por daños provocados por una avería en el acumulador del agua caliente, por lo que éste

Comunidad de Madrid

podría ser el motivo del aumento de consumo.

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

1º) Se aportan las siguientes facturas:

Período	Consumo (m ³)	Importe
25.01.23 a 24.03.23	26	30,23
24.03.23 a 29.05.23	51	52,04
29.05.23 a 25.07.23	54	53,44
25.07.23 a 21.09.23	48	37,64
21.09.23 a 22.11.23	76	87,33
22.11.23 a 25.01.24	25	29,65
25.01.24 a 22.03.24	23	26,71
22.03.24 a 27.05.24	37	35,34
27.05.24 a 23.07.24	312	778,47
23.07.24 a 24.09.24	201 (con sustitución)	470,40
24.09.24 a 21.11.24	40	32,69

2º) Se aporta carta del Seguro Caser, en el que se indica que: el operario profesional acude a riesgo asegurado. Informa que los asegurados tenían un contador defectuoso que provocaba facturas elevadas de agua. La compañía acudió y sustituyó el contador, el cual ya no tiene pérdida. La compañía le solicita informe conforme se indique que no tienen fuga. Profesional informa que el contador ya no se mueve y no hay indicios de fuga en la vivienda.

3º) Se aporta carta de respuesta de la reclamada, de 29.08.24 y de 30.08.24 en la que se indica que se ha verificado el contador.

“Se ha verificado que el contador registra el consumo con una **desviación del 0,14%**. 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 511 m³, lo que confirma que la lectura tomada por el lector es totalmente correcta”.

4º) Se aporta carta de 3.09.24 de la reclamada, en la que se indica que:

El 28/08/2024 se procedió a comprobar el funcionamiento del contador instalado en este suministro. Esta actuación determinó que el funcionamiento del contador era totalmente correcto de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente. Además, la lectura en el momento de la inspección fue de 511 m³, lo que confirma que la lectura tomada por el lector era totalmente correcta, tal y como le informamos en nuestra comunicación de fecha 29/08/2024.

Para atender a su reclamación, es necesario comprobar de nuevo el 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 con expediente nº 226/LC10.186, la cual certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad. Además, este laboratorio y sus procedimientos son objeto de auditoría cada año.

Si en los próximos 15 días naturales no recibimos por su parte información contraria a este respecto, procederemos a sustituir el contador y lo trasladaremos a nuestras instalaciones para poder llevar a cabo su verificación.

Comunidad de Madrid

5º) Se aporta carta de respuesta del [REDACTED] de fecha 30.09.24:

Tras analizar su reclamación, el 28/08/2024 comprobamos el funcionamiento del contador en el propio suministro, para determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente y se comprobó que el contador no presentaba ninguna anomalía. No obstante, el 19/09/2024 procedimos a sustituir el contador para realizar la comprobación en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED]. Dicha verificación en nuestro laboratorio fue realizada el 26/09/2024.

Se ha verificado que el contador registra el consumo con una **desviación negativa del - 0,60 %**. Por tanto, no supera los límites establecidos por la legislación vigente, por lo que su funcionamiento es totalmente correcto. Este resultado, corrobora el obtenido en la comprobación en finca.

6º) Se aporta respuesta a la reclamación por el [REDACTED] de fecha 10.01.25, en la que se afirma que:

Una vez analizada le informamos que para poder descartar que la lectura era errónea o que el consumo registrado por el contador era superior al realizado, que son las únicas causas cuya responsabilidad recae sobre [REDACTED], hemos tenido que realizar una inspección para determinar si el contador mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente.

Le comunicamos que en fecha 28/08/2024 realizamos una comprobación metrológica del contador en la propia finca, en la que obtuvimos que el contador registraba el consumo dentro de los límites establecidos por la legislación vigente, es decir, el contador presentaba un consumo totalmente correcto, como le informamos en nuestro escrito de fecha 29/08/2024. Además, en la comprobación que se realizó en la propia instalación se detectó un paso continuo de agua a través del contador, lo que es un claro síntoma de que en algún punto de su instalación interior se estaba realizando consumo en ese momento, ya fuese de forma voluntaria o involuntaria.

Posteriormente, tal como se le indica en el escrito de fecha 30/09/2024, se ha realizado la verificación del comportamiento metrológico del contador a fecha 26/09/2024 en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente número 226/LC10.186, en la que obtuvimos que el consumo registrado por el contador no supera los límites establecidos por la legislación vigente, por lo que su funcionamiento es totalmente correcto, corroborando el resultado obtenido en la propia instalación.

En este escrito le informamos de la posibilidad de llevar a cabo una nueva comprobación del contador en un laboratorio externo que cuente también con la debida acreditación para realizar este tipo de ensayos, pero en la que todos los gastos que se originen correrán por su parte en esta ocasión. Con fecha 23/10/2024 nos ha comunicado que no quiere asumir esos gastos de verificar el contador en un laboratorio externo. En este sentido, lamentamos comunicarle que, por parte de [REDACTED] se ha confirmado que, tanto el funcionamiento del contador como las lecturas tomadas han sido totalmente correctas, siendo estas las únicas dos causas cuando la responsabilidad recae sobre esta empresa.

Con respecto al informe de su compañía aseguradora, que indica que la anomalía se encuentra en el contador retirado, desconocemos qué procedimiento ha seguido esa compañía para llegar a esa conclusión y si ésta se encuentra acreditada para realizar la verificación metrológica de un contador de agua, pero les recordamos que nuestras dos comprobaciones mencionadas anteriormente están acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación, lo que asegura y garantiza que estas actuaciones se realizan con total rigor.

Por todo lo anteriormente expuesto, la facturación emitida es totalmente correcta y no procede su rectificación, ya que el consumo que ha registrado el contador realmente se ha producido.

Comunidad de Madrid

7º) Se aporta informe de [REDACTED] sobre la presión del agua en su instalación, en el que se indica que:

“Una vez analizado su expediente, le informamos que, técnicos de [REDACTED] se personaron en la finca de referencia en sucesivas ocasiones:

El pasado día 10/07/2016 nos llegó una incidencia por falta de agua. Indicándole que se trataba de un problema particular.

En fecha 30/05/2020 se recibió un aviso de dicha dirección por problema de presión. Donde se le indicó que, tras las actuaciones de comprobación efectuadas por nuestros técnicos, se pudo confirmar que la presión tomada en el contador de la finca es aproximadamente de 25 metros de columna de agua, informándole que dicho valor se encontraba dentro de los rangos normales de explotación.

Y si la presión existente le resultaba insuficiente, le recomendábamos que tomara las medidas oportunas en su instalación interior o procediera a la revisión de las mismas por un instalador de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, se le indicó que la Red es privada, no gestionada por [REDACTED].”

8º) Se aporta una factura de indemnización por reclamación, de 18.12.24 por importe de -30 €. Se concede por no haber contestado a la reclamación en un plazo máximo de 5 días laborables.

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 por dos facturas consecutivas muy elevadas de agua, de los períodos de 27.05.24 a 23.07.24, con un consumo de 312 m³ y un importe de 778,47 €, y del 23.07.24 a 24.09.24, con un consumo de 201 m³, y un importe de 470,40 €.

Se ha procedido a la verificación del funcionamiento del contador, tanto en la propia vivienda, como en las instalaciones del [REDACTED], y aunque han arrojado diversos resultados (+0,14% en la vivienda, y -0,60% en las instalaciones del [REDACTED]), sendos resultados están dentro de los límites marcados por la normativa.

El consumidor ha dado parte a su compañía de seguros, que ha indicado la inexistencia de fugas en la instalación de la vivienda, e imputa la causa a un malfuncionamiento del contador, que no ha sido probado. Por otro lado, en la misma resolución de la incidencia, se indica que existe una avería en el termo del agua caliente, que se procede a resolver, pero se desconoce si dicha avería implica o no una pérdida de agua.

El Canal sólo es responsable cuando se trata de un malfuncionamiento del contador, o cuando existe un error en la lectura. Se ha procedido a una doble verificación del contador, primero en la vivienda del consumidor (28/08/2024) y después en el laboratorio del [REDACTED] (26/09/2024), para verificar la posibilidad de un malfuncionamiento del contador. El resultado de ambos procedimientos de verificación ha quedado dentro del margen permitido por la normativa (+/- 2%). Además, en la verificación efectuada por el [REDACTED], se detectó un paso continuo de agua a través del contador, lo que tal como señala el escrito del [REDACTED], es un claro síntoma de que en algún punto de su instalación interior se estaba realizando consumo en ese momento, ya fuese de forma voluntaria o involuntaria.

Comunidad de Madrid

El consumo excesivo durante el período de estas dos facturas, que luego se reduce sin haber realizado ninguna intervención sobre la instalación de la vivienda del consumidor, sólo puede deberse a un consumo realizado, ya haya sido de modo voluntario o involuntario, consciente o inconsciente. El primer contador había sido instalado el se instaló el 12 de enero de 2024 y contaba con una tecnología de telelectura, y ha sido sustituido el 19 de septiembre de nuevo.

Al no haber error de lectura ni malfuncionamiento, y según el consumidor no ha habido fuga alguna, tiene que tratarse de una incidencia en la vivienda que haya llevado a un consumo ininterrumpido de agua (por una cisterna, un grifo abierto o goteante, una llave mal cerrada, etc.) haya sido voluntario o involuntario, que ha generado dicha lectura en el contador.

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.

A mayor abundamiento, y dado que el [REDACTED] tiene un procedimiento voluntario en caso de fugas, el consumidor debería revisar, conforme a los informes de su seguro si la avería del termo pudo ser constitutiva de fuga de agua, y en tal caso, podría, frente al [REDACTED], instar la correspondiente solicitud para que se reduzca la factura por existencia de fuga.

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**, por entender que el contador funcionaba correctamente y el consumo se ha realizado, aunque se trate de una incidencia en el consumo, que haya sido voluntaria o involuntaria en la vivienda del consumidor, pero tal incidencia no puede ser imputada a la empresa reclamada.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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 señalado al principio.

Madrid, 27 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]