



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01706.8/2025

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [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.

[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. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

"A principios de septiembre de 2024, el [REDACTED] nos hizo llegar una carta en la que nos indicaban que la factura que iba a corresponder a los meses de Julio y Agosto (11/07/2024 a 12/09/2024) tenía un consumo inusualmente alto, algo raro ya que en el mes de Agosto no nos encontrábamos en la vivienda por vacaciones. Para que tengan toda la información, desde que se hizo la contratación del servicio no hemos realizado ningún tipo de cambio en el contrato ni tampoco hemos modificado nuestros hábitos. Nuestra residencia es un piso en el que viven 2 adultos y un menor de 3 años y no disponemos ni de piscina ni nada en la vivienda que pueda justificar el consumo de 361 m³. (Lo normal como pueden ver en la imagen aportada, es entre 10-35 m³). Al ver esta situación, decidimos devolver la factura N° 240006777181 con un importe de 1.541,74 €, informando al [REDACTED] que la lectura era errónea.

El [REDACTED] nos indicó que podía ser debido a una fuga en la vivienda por lo que, contactamos con nuestro seguro, quien mandó a un fontanero para ver qué podía estar sucediendo. Tras su visita, nos indicó que el problema no era por una fuga si no, porque el contador estaba estropeado ya que contaba de forma anómala. (Adjuntamos email que nos hizo llegar nuestro Seguro). Tras esta situación, el canal mandó a un técnico que indicó que el Contador estaba bien y que era problema nuestro. Nuevamente indicamos que no podía ser así y que les solicitamos el cambio de contador, ya que la lectura no estaba siendo correcta. El 25 de Octubre nos cambiaron el contador y desde entonces, la lectura ha vuelto a ser la normal con los consumos que solemos realizar. Indicar también que reclamamos la factura pagada, 240008201029 con un importe de 558,7 € ya que la lectura corresponde del 12/09/2024 al 11/11/2024, siendo del 12 de septiembre hasta el 25 de octubre la lectura con el Contador que daba fallo. Realizamos

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

el pago de esta factura ya que nos indicaron desde el canal que para evitar que nos cortaran el agua, no tener más de una factura sin pagar (aunque no estuviéramos conformes). Por este motivo y como ya hemos indicado, queremos que alguien pueda darnos una solución ya que el [REDACTED] nos está amenazando con cortarnos el agua por no pagar la factura pendiente”.

Cuantía reclamada: 2.100,44 €.

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

“El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 11 de julio al 11 de noviembre de 2024, fue realizada teniendo en cuenta la lectura de los contadores instalados durante esas fechas. El primero de la marca Iberconta y con número de serie J20YA014312H, estuvo instalado hasta el 25 de octubre de 2024, fecha en la que fue sustituido por otro de la marca Contazara y con número de serie P24VA067874V, para realizar la verificación de su funcionamiento en nuestro laboratorio.

Ambos equipos son electrónicos, en los que la lectura se realiza de forma automática, lo que descarta el error de esta, ya que no interviene el factor humano. Así mismo, se trata de un contador secundario instalado en una batería de contadores, en el que existe un contador principal que registra el consumo total de la finca, es decir, el consumo registrado por los contadores secundarios ha sido registrado previamente por ese contador principal. Además, todos nuestros contadores han superado las pruebas 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 14 de mayo y el 11 de julio de 2024, previo al reclamado, fue calculada por estimación. Esto se debió a que la lectura que tomamos del contador fue de 587 m³, lo que suponía que se había realizado un consumo de 172 m³ en ese periodo de tiempo, puesto que la lectura del contador el 14 de mayo fue de 415 m³. El 15 de julio de 2024, [REDACTED] envía al Cliente una carta informándole del aumento de consumo registrado, con una relación de las posibles causas que pueden motivar el aumento de consumo y la posibilidad de que existiese un consumo no controlado o incidencia en su instalación particular y el otro documento, con una guía para ayudar a detectar una posible avería o fuga en la instalación particular del Cliente.

El día 29 de julio, desde [REDACTED] se realiza una visita a la finca, pero nuestro personal no pudo acceder al contador al no permitirle ningún vecino el acceso al portal, donde se encuentran ubicados los contadores. Por lo tanto, al no poder confirmarse que ese consumo realmente se había producido, por precaución para no facturar un consumo que podría no ser correcto, se determinó facturar ese periodo usando el método de estimación: facturando el consumo habitual del suministro en este periodo, lo que supuso facturar un consumo de 21 m³. Este consumo se considera “a cuenta” y se deducirá de la siguiente facturación que se realice por diferencia de lecturas.

El día 12 de septiembre de 2024 se pudo tomar de nuevo la lectura del contador, siendo ésta de 797 m³. Esta lectura corroboraba que la lectura del día 14 de mayo era correcta, por tanto, determinó un consumo realizado de 382 m³ desde la última lectura que se pudo utilizar para facturar: 415 m³ el día 14 de mayo de 2024. A este consumo se le descontaron los 21 m³ que se habían facturado por estimación en el periodo anterior, por lo que el consumo que finalmente se facturó en ese periodo fue de **361 m³**. No obstante, antes de la emisión de la factura se contactó telefónicamente con el titular del contrato para informar de este aumento de consumo, para que tomase las medidas oportunas ante la posibilidad de que la causa de este aumento estuviese en algún tipo de incidencia en su instalación interior.

Comunidad de Madrid

El siguiente periodo de facturación reclamado, que abarca desde el 12 de septiembre al 11 de noviembre de 2024 se calculó por diferencia con sustitución, suponiendo un consumo de 166 m³.

El 19 de septiembre de 2024, [REDACTED] remitió al Cliente junto con la factura de 12 de septiembre una carta en la que se le informa del aumento de consumo detectado, enumerando también las posibles causas que han podido provocar ese aumento de consumo.

El 23 de septiembre de 2024, el Cliente presenta una reclamación, vía telefónica, de la facturación por el consumo de agua realizado en el periodo comprendido entre el 11 de julio y el 12 de septiembre de 2024, ya que no está de acuerdo con los metros cúbicos facturados e indica que no localiza fuga en su suministro.

El 3 de octubre de 2024, los Técnicos de [REDACTED] realizaron la comprobación del funcionamiento del contador.

El 14 de octubre de 2024, el Cliente presenta una nueva reclamación aportando un correo electrónico del seguro en el que indica que no se localiza fuga.

El 22 de octubre de 2024, [REDACTED] comunicó al Cliente los resultados de la comprobación efectuada el 3 de octubre, en la que se había comprobado tanto la lectura como el funcionamiento del contador en el propio suministro.

Conforme indicábamos al principio de este informe, se trata de un contador secundario instalado en una batería de contadores, en el que existe un contador principal que registra el consumo total de la finca. Es decir, el consumo que registra el total de los contadores secundarios ha sido registrado previamente por el contador divisionario principal.

En este sentido, es fundamental señalar de nuevo que el contador principal tuvo un aumento de consumo en el mismo periodo en el que se registró el aumento de consumo en el contador secundario del Cliente. Es decir, dos contadores distintos han presentado un aumento de consumo similar en el mismo periodo de tiempo, lo que demuestra que el consumo facturado realmente se ha realizado.

Por otra parte, cabe indicar que el personal de [REDACTED] igualmente comprobó que existía un paso continuo de agua de aproximadamente 4 litros por minuto. Esto es un indicativo claro de que en la instalación existía alguna incidencia que estaba provocando el aumento de consumo.

En esta misma carta de 22 de octubre, se informaba al Cliente de la posibilidad de que hubiese cambiado sus hábitos de consumo, o que en uno de los puntos de consumo de su instalación interior se hubiese estado realizando un consumo de forma involuntaria durante un periodo determinado de tiempo, como, por ejemplo, un grifo que no ha sido cerrado completamente o que exista una avería en su red interior, para lo cual el [REDACTED] dispone de procedimiento interno de revisión que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo.

El 23 de octubre de 2024 el Cliente presentó una nueva reclamación, vía telefónica, de la facturación por el consumo de agua realizado en el periodo comprendido del 11 de julio al 12 de septiembre de 2024 por no estar conforme con la factura emitida al considerarla excesiva negando haber localizado fuga en el domicilio tras la visita del fontanero.

El 24 de octubre de 2025 y tras haber analizado la reclamación del Cliente, [REDACTED] le comunicó la orden dada al servicio técnico para proceder a la sustitución del contador existente por un nuevo equipo de medida, enviando el dispositivo retirado a comprobar en nuestro Laboratorio de Contadores de [REDACTED]

El 5 de noviembre de 2024, [REDACTED] a través de una carta enviada al Cliente y como respuesta a su reclamación, le informó que el día 25 de octubre se procedió a la retirada del contador para realizar la comprobación en nuestro laboratorio de contadores.

Dicha comprobación fue realizada el 29 de octubre en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED] y se verificó que el contador registraba el consumo con una desviación positiva del + 1,40 %.

Comunidad de Madrid

La lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 939 m³, lo que confirmaba que la lectura tomada por el lector era totalmente correcta. Este resultado determinaba que el consumo registrado por el contador realmente se había producido, y por ello la facturación emitida era correcta, por lo que no procedía su rectificación.

ALEGACIONES

Tal y como se ha expuesto en los hechos, la comprobación del funcionamiento metrológico del contador realizado en la propia finca, así como la verificación realizada en nuestro laboratorio, determinaron un funcionamiento correcto del contador, ya que presentaron una desviación positiva, de + 0,78 % y + 1,40 %, respectivamente, siendo un 2% el porcentaje máximo de desviación que ha de registrar un contador tal y como establece el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016, confirmando así el correcto funcionamiento del contador.

El contador principal que registró el total del consumo de la finca tuvo un aumento de consumo en el mismo periodo de tiempo en el que se registró el aumento de consumo en el contador secundario del Cliente. Es decir, dos contadores distintos han presentado un aumento de consumo similar en el mismo periodo de tiempo, lo que demuestra que el consumo facturado realmente se ha realizado.

En la visita del personal de [REDACTED] a la finca el 3 de octubre de 2024, se detectó un paso continuo de agua, lo que es un indicativo de que en la red particular de la finca puede existir alguna incidencia o consumo no controlado.

Cabe indicar que desde [REDACTED] 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 originen.

En este sentido, el Cliente no volvió a solicitar ninguna reclamación ni comprobación adicional, habiéndole planteado dicha posibilidad en caso de no estar de acuerdo con la resolución previa.

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

1º) Se aporta carta de respuesta del [REDACTED] de 17.12.24, en la que se indica:

El 20/11/2024 usted presentó una reclamación de la facturación por el consumo de agua realizado en el periodo comprendido entre el 11/07/2024 y el 11/11/2024 en este suministro.

Las causas de un aumento de consumo pueden deberse a las siguientes situaciones, recayendo la responsabilidad de las dos primeras en [REDACTED]:

- Que la lectura que hemos realizado del contador sea errónea.
- Que el consumo registrado por el contador sea superior al realizado.
- 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, en uno de los puntos de consumo de su instalación interior, se haya estado realizando consumo de forma involuntaria durante un periodo determinado de tiempo, como, por ejemplo, un grifo que no ha sido cerrado completamente.
- Que haya habido un cambio en sus hábitos de consumo o en el número de personas que conviven en su domicilio.

En la comprobación del funcionamiento del contador acreditada por ENAC (...) se **observó un paso continuado de agua por el contador de 4 litros al minuto, lo que es un claro indicativo de que podría existir una avería o fuga en su instalación interior.**

En la comprobación del funcionamiento del contador para determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa

Comunidad de Madrid

vigente, efectuada el 31/10/2024 en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con acreditación nº 226/LC10.186, se verificó que dicho contador registraba el consumo con desviaciones inferiores al 2%, que es el error máximo permitido por el Real Decreto 244/2016, en su anexo VIII, que establece los requisitos que deben cumplir estos equipos de medida. Este resultado corrobora el obtenido en la comprobación realizada en el propio suministro el 03/10/2024.

Una vez comprobados que tanto el funcionamiento del contador como la lectura son correctas, que como le indicábamos anteriormente son las únicas causas por las que el aumento de consumo reclamado podría ser imputable a esta empresa, podemos afirmar que la causa del aumento de consumo en el periodo reclamado es ajena a [REDACTED].

2º) Se aportan las dos facturas reclamadas:

Período		Lecturas	Consumo	Importe
11.07.24 12.09.24	a	436 a 797	361	1541,74
12.09.24 11.11.24	a	166 (diferencia con sustitución)	166	558,70

3º) Se aporta pantallazo de mensaje del seguro Mutua Madrileña, en el que se indica que: "En relación con el siniestro de referencia, hemos revisado toda la información disponible y lamentamos comunicarle que los hechos declarados no tienen amparo en ninguna de las garantías contratadas en su póliza, por lo que lo que no podemos atender el siniestro. Se verifica el contador de agua y no se mueve sin utilizar el contador de agua, no hay daños ni avería. Sólo se observa que al abrir algún grifo en la casa, el contador registra más deprisa. Tienen que revisar contador o cambiarlo".

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:

La consumidora reclama por dos facturas bimensuales del suministro de agua, es decir las facturas de 11.07.24 a 12.09.24 por importe de 1541,74 € y del 12.09.24 a 11.11.24, por importe de 558,7 €.

El contador se ha revisado, tanto en el propio domicilio con un contador patrón, como en la sede del laboratorio del [REDACTED], y en ambos casos ha dado una desviación inferior al rango permitido, del 2%. Se le ha ofrecido a la consumidora la realización, ya a su costa, de la verificación del contador en un laboratorio independiente, pero la consumidora no lo ha aceptado.

La comunidad de propietarios donde vive la consumidora cuenta, con un doble contador: un contador primario que controla todo el gasto de la comunidad, y los contadores secundarios que miden el consumo de cada vecino. En ambos contadores se ha registrado el aumento de consumo que se ha producido en el período de las dos facturas



Comunidad de Madrid

reclamadas.

La consumidora ha dado parte a su seguro, y la respuesta ha sido negativa, en el sentido de que no se ha detectado fuga alguna en la instalación de la vivienda de la consumidora.

Por otro lado, si hubiese habido una pérdida o consumo involuntario de agua, habría sido necesario llevar a cabo una reparación de algún tipo (sustitución de una válvula, o grifo, o mecanismo de cisterna) que hubiera impedido mantener ese consumo involuntario o inconsciente. La consumidora no menciona nada al respecto. Como resultado de la visita de su seguro, se achaca a un malfuncionamiento del contador, lo que ha quedado descartado tras las dos comprobaciones, dado que la consumidora no ha querido realizar una nueva verificación en un laboratorio independiente. Y a partir de noviembre de 2024, el consumo ha vuelto a niveles de normalidad. No hay prueba alguna de cómo se ha producido ese mayor consumo, pero claramente se ha realizado, por lo que la facturación realizada es correcta, y la consumidora debe abonar la factura pendiente, por valor de 1541,74 €.

Todo ello lleva al Colegio arbitral a DESESTIMAR la pretensión de la consumidora de corregir las facturas.

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 LA CONSUMIDORA**, por entender que el consumo registrado por el contador se ha realizado, haya sido consciente o inconscientemente y la consumidora debe abonarlo. Las facturas emitidas por el [REDACTED] son correctas.

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.

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,



Comunidad de Madrid

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

Fdo. [Redacted signature]