



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01716.1/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditado 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.

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 27/01/2025: "Se interpone una reclamación contra [REDACTED] por facturación de consumo de agua, no apreciando averías en la instalación particular ni antes, ni durante, ni después, se les solicita cambio de contador volviendo a registrar los consumos normales. [REDACTED] se escuda en que después de la revisión del contador este tiene una desviación positiva en mi contra inferior al 0,2%, lo que se encuentra dentro de la normativa, pero los consumos registrados no se corresponden con mi serie histórica ni se realizaron semejantes consumos como se trata de demostrar. Se solicita estudio del historial para verificarlo y que se aplique el consumo, que se estime correspondiente, no entiendo por que el contador marcó tal cosa, pero jamás se consumió esa cantidad de agua".

Solicitud: "Mi única pretensión es que revisen mis consumos, y se compruebe el consumo que se realiza de forma histórica, y aplicando el sentido común, la compañía entienda que jamás se ha realizado el consumo de agua reclamado, y que se aplique una regla para facturar el consumo medio que se estime oportuno de acuerdo al histórico". Cuantía de la controversia: 1.000,00€.

La parte reclamante aporta:

- 28.02.2022 Contrato de prestación de servicios con la empresa reclamada. Acometida única, diámetro de acometida 20mm, diámetro de contador 20mm, uso doméstico, destinado a vivienda, anticipo de consumo 107,50€.
- 24.01.2025 Escrito de la empresa reclamada contestando a la reclamación presentada por la reclamante el 26.07.2024 en el que se le informa al reclamante que "el contador registra el consumo con una desviación del +0,20%. Por tanto, no supera los límites establecidos por la legislación vigente, por lo que su funcionamiento es totalmente correcto.... 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".



Comunidad de Madrid

- Aporta las siguientes facturas:

Fecha emisión factura	Período facturado	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo	Importe
27.03.2023	24.01.2023-23.03.2023	273	278	5 m ³	28,16€
29.05.2023	23.03.2023-26.05.2023	278	314	36 m ³	74,45€
25.07.2023	26.05.2023-24.07.2023	314	340	26 m ³	56,39€
21.09.2023	24.07.2023-20.09.2023	340	378	38 m ³	79,00€
22.11.2023	20.09.2023-21.11.2023	378	384	6 m ³	30,98€
25.01.2024	21.11.2023-24.01.2024	384	390	6 m ³	31,72€
22.03.2024	24.01.2024-21.03.2024	390	412	22 m ³	49,86€
27.05.2024	21.03.2024-24.05.2024	412	455	43 m ³	86,48€
23.07.2024	24.05.2024-22.07.2024	455	584	129 m ³	500,29€
24.09.2024	22.07.2024-23.09.2024	584	711	127 m ³	505,60€
21.11.2024	23.09.2024-20.11.2024	-----	9	17 m ³ Diferencia con sustitución	43,74€
27.01.2025	20.11.2024-24.01.2025	9	35	26 m ³	60,17€

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 parte reclamante presenta escrito de alegaciones para la audiencia mediante escrito de 16/05/2025, reiterándose en sus manifestaciones y en la documentación aportada.

La parte reclamada presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 13/06/2025 del que se puede extraer que:

- Las facturas objeto de controversia comprende el periodo del 24.05.2024 y el 23.09.2024, facturándose lecturas registradas por el contador marca Contazara nº de serie P20VB411171V, que se calculó por diferencia de índices de lectura.
- Lecturas facturadas:
 - o 24.05.2024 lectura 455 m³ – 22.07.2024 lectura 584 m³: 129 m³ consumidos, importe 500,29 €.
 - o 22.07.2024 lectura 584 m³ – 23.09.2024 lectura 711 m³: 127 m³ consumidos, importe 505,60 €.
- 26.07.2024: primera reclamación del reclamante, solicitando revisión del contador debido a que el consumo ha aumentado aunque siguen manteniendo el mismo perfil de consumo. Se le informa al reclamante de que se va a proceder a la comprobación del



Comunidad de Madrid

funcionamiento metrológico del contador en la finca.

Se comprueba el funcionamiento en varias visitas:

- 06.08.2024: lectura de 622 m³
- 23.08.2024: lectura de 667 m³
- 01.10.2024: lectura de 714 m³
- 08.10.2024: al no poder realizar la comprobación en la finca del reclamante ya que no había espacio suficiente, se informa al reclamante de que se va a proceder a sustituir el contador para trasladarlo al laboratorio de contadores del [REDACTED]
- 09.10.2024: se sustituye el contador Contazara para su verificación, con lectura de 719 m³ y se instala un nuevo contador marca Sagemcom nº de serie S24XB002150Y con lectura 0 m³. Aportan fotografía del contador con lectura de 719 m³.
- 14.10.2024: se procede a verificar el contador retirado en el laboratorio de contadores del Canal, presentando una desviación del +0,20 %, inferior a los límites establecidos por la normativa vigente, por lo que el funcionamiento es correcto.
- 24.01.2025: se informa al reclamante del resultado de la verificación.
- 27.01.2025: el reclamante reitera su reclamación, manifestando que después del cambio del contador, el consumo registrado vuelve a ser normal.
- 30.01.2025: se informa al reclamante de las causas que pueden haber originado el aumento de consumo.
- Antes de la sustitución del contador y con el mismo contador, el consumo medio diario descendió de forma considerable "la lectura el 23 de septiembre de 2024, fecha de lectura bimestral, fue de 711 m³ y la que registraba el 09 de octubre de 2024, fecha de la sustitución, fue de 719 m³. Estas lecturas determinan un consumo medio diario de 0,500 m³/día, mientras que el consumo medio diario de los dos periodos reclamados fue de 2,186 m³/día y 2,015 m³/día. Este hecho confirma que el consumo ya descendió antes de la sustitución de eses contador, y por lo tanto, el aumento de consumo reclamado por el titular fue motivado por razones ajenas al funciona-miento del contador, por lo que hay que buscar las causas en el uso que se hizo del suministro, bien de forma consciente o como consecuencia de alguna incidencia en la red particular de la finca, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna".

Concretan sus alegaciones:

1. El contador instalado y que registraba los consumos del periodo del 24.05.2024 al 23.09.2024 presenta un funcionamiento correcto, según verificación realizada en el laboratorio de contadores del [REDACTED].
2. Las lecturas realizadas fueron correctas y confirmadas posteriormente.
3. El consumo registrado descendió considerablemente, presentando un consumo medio diario de 0,500 m³/día, consumo inferior al registrado en el periodo reclamado que fue de 2,186 m³/día y 2,015 m³/día. Lo que demuestra que si el problema fuera el contador, se hubiera mantenido la incidencia hasta el momento de su sustitución, lo cual no fue así.
4. Las únicas causas que motivan el aumento de consumo es el uso, consciente o inconsciente, que se realizó del suministro o alguna incidencia en la instalación interior.
5. No existen motivos para rectificar la facturación reclamada y se considera correcta.

La parte reclamada presenta documentación de la que cabe destacar:

- Escrito del [REDACTED] al reclamante de 29.07.2024 donde se le informa de la inspección que se va a realizar en el punto de suministro y de las verificaciones posteriores que se pueden realizar en el laboratorio de contadores del [REDACTED] y en otro laboratorio externo acreditado por ENAC.
- Informe de ensayo del laboratorio de contadores del [REDACTED], nº 24-1578, emitido por responsable técnico en fecha 14.10.2024, del contador sustituido, marca Contazara nº de serie P20VB411171V, que presenta una desviación de + 0,2 %, lectura del contador 719 m³.
- Informe de anexos con fotos de la intervención en el punto de suministro.

Comunidad de Madrid

- Aporta histórico de consumo del punto de suministro:

Fecha inicio periodo	Fecha fin periodo	Lectura	Consumo facturado (m ³)	Forma de Cálculo	Consumo medio diario (m ³)
21/02/2022	23/03/2022	96	7	Diferencia de Índices	0,233
23/03/2022	25/05/2022	139	43	Diferencia de Índices	0,682
25/05/2022	21/07/2022	190	51	Diferencia de Índices	0,894
21/07/2022	21/09/2022	260	70	Diferencia de Índices	1,129
21/09/2022	22/11/2022	271	11	Diferencia de Índices	0,177
22/11/2022	24/01/2023	273	2	Diferencia de Índices	0,031
24/01/2023	23/03/2023	278	5	Diferencia de Índices	0,086
23/03/2023	26/05/2023	314	36	Diferencia de Índices	0,562
26/05/2023	24/07/2023	340	26	Diferencia de Índices	0,440
24/07/2023	20/09/2023	378	38	Diferencia de Índices	0,655
20/09/2023	21/11/2023	384	6	Diferencia de Índices	0,096
21/11/2023	24/01/2024	390	6	Diferencia de Índices	0,093
24/01/2024	21/03/2024	412	22	Diferencia de Índices	0,385
21/03/2024	24/05/2024	455	43	Diferencia de Índices	0,671
24/05/2024	22/07/2024	584	129	Diferencia de Índices	2,186
22/07/2024	23/09/2024	711	127	Diferencia de Índices	2,015
23/09/2024	20/11/2024	9	17	Diferencia con sustitución	0,293
20/11/2024	24/01/2025	35	26	Diferencia de Índices	0,400
24/01/2025	24/03/2025	51	16	Diferencia de Índices	0,271

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

Primera.- Las facturas objeto de controversia son las emitidas el 23.07.2024, periodo del 24.05.2024 al 22.07.2024 por importe de 500,29 € y el 24.09.2024, periodo del 22.07.2024 al 23.09.2024 por importe de 505,60 €, no correspondiéndose con el perfil de consumo del reclamante.

El Canal sólo es responsable cuando se trata de un mal funcionamiento del contador, o cuando existe un error en la lectura. Se verifica en varias visitas las lecturas que presentaba el contador, siendo estas correlativas y coherentes. Ante la situación, no pudiéndose realizar la comprobación en el punto de suministro, se retira el contador y el 14.10.2024 la empresa reclamada procede a verificar el contador retirado en el laboratorio de contadores del Canal de Isabel II, presentando una lectura de 719 m³ confirmando que la lectura del contador era correcta y presentando una desviación del +0,20 %, inferior a los límites establecidos por la normativa vigente, por lo que el funcionamiento es correcto.

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 el reclamante haya realizado una nueva verificación.

Hay que tener en cuenta que este aumento de consumo ha tenido lugar en el periodo del 24.05.2024 al 23.09.2024, 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 las facturas correspondientes al periodo del periodo del 24.05.2024 al 23.09.2024, por cuanto el consumo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

medido y facturado realmente se ha realizado, acreditando la empresa reclamada el correcto funcionamiento del contador, no aportando el reclamante prueba alguna de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada, debiendo obedecer al uso del suministro, voluntario o involuntario, o a una incidencia en la red interior de la reclamante.

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, 26 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]