



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01783.3/2025

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 25 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCAL:

D./D^a [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.

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:

Disconformidad con la facturación que realiza el [REDACTED] al realizarse con un contador en mal estado. La empresa indica que existía una fuga, por lo que tuvo que presentar un informe de una empresa externa que señala la inexistencia de fuga y que había que cambiar el contador. El consumo medio histórico de su contador es de 9 m3 y con el contador defectuoso 25 m3. Solicita la devolución de lo que le han cobrado por un consumo no realizado en las facturas emitidas el 12 de enero, 16 de febrero y el 11 de marzo de 2024.

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.
- 3.- Estudiar la documentación e información presentada tras resolución suspensión.

La parte reclamada presenta escrito en fecha 13 de agosto de 2025 mediante el que formula las siguientes alegaciones:

Que una vez recibida notificación y señalamiento de la audiencia escrita para el día 10 de septiembre de 2025 respecto de la solicitud de arbitraje interpuesta por Dña. [REDACTED] (en adelante, el "Cliente") en la que muestra su disconformidad con la facturación del periodo comprendido entre el 7 de noviembre de 2023 y el 8 de marzo de 2024, de este modo se viene en tiempo y forma a plantear las siguientes alegaciones,

HECHOS

1. El suministro analizado abastece a la vivienda sita en la C/ [REDACTED] del municipio de Majadahonda (Madrid), contrato nº [REDACTED] cuyo titular es Dña. [REDACTED]
2. En primer lugar, debemos aclarar que las facturas que están siendo reclamadas, de forma expresa por el Cliente, y a las cuales se hace referencia en el escrito de solicitud de arbitraje, son

Comunidad de Madrid

las siguientes: ▪ Factura número 240000323504 del 12/01/2024 y consumo 23 m³. (Se adjunta como DOC. 1). ▪ Factura número 249700008702 del 16/02/2024 y consumo 22 m³. (Se adjunta como DOC. 2). ▪ Factura número 240001871427 del 13/03/2024 y consumo 23 m³. (Se adjunta como DOC. 3).

En este sentido, indicamos que la primera de estas facturas fue rectificada el 16 de febrero de 2024, lo que supuso su anulación y sustitución por la segunda de las facturas reclamadas. Es decir, ambas facturas corresponden al mismo periodo de consumo, que es el comprendido entre el 7 de noviembre de 2023 y el 11 de enero de 2024, por lo que la factura número 249700008702 sustituye a la factura número 240000323504. Por tanto, la primera de las facturas que el Cliente indica en su reclamación es una factura que fue anulada.

Así mismo, también se adjunta como DOC.4 la factura nº 249000009727, que es la factura negativa que anula a la factura nº 240000323504 (paso previo necesario para emitir la factura 249700008702).

3. La facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 7 de noviembre de 2023 y el 8 de marzo de 2024, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador que tenía instalado en esas fechas y que era un contador marca [REDACTED] con número de serie J14YA018269L, mientras que la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 11 de enero y el 8 de marzo de 2024 (factura 240001871427) fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del nuevo contador que se instaló en el suministro el 22 de febrero de 2024 y que es el equipo de medida marca [REDACTED] con número de serie J24YA002348Q. En ambos contadores las lecturas fueron realizadas de forma automática, lo cual descarta un posible error de lectura 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.

4. La facturación inicial del periodo comprendido entre el 7 de noviembre de 2023 y el 11 de enero de 2024 se calculó por diferencia de lecturas. La lectura del contador el 7 de noviembre de 2023 fue de 386 m³, mientras que la lectura del 11 de enero de 2024 fue de 409 m³, lo que determinó un consumo a facturar de 23 m³.

5. El 17 de enero del 2024, a través del servicio de atención telefónica, el Cliente presentó una reclamación en la que mostró su disconformidad con el consumo facturado en el periodo del 7 de noviembre de 2023 al 11 de enero de 2024 e indicó no observar fugas en la vivienda, así como la posibilidad de que el aumento de consumo fuese provocado por un error del contador. Este hecho lo volvió a indicar en un correo electrónico el 19 de enero de 2024. (Se adjunta correo como DOC.5).

6. El 6 de febrero de 2024, a través de un nuevo correo electrónico (se adjunta como DOC.6), el Cliente volvió a informar que había descartado fuga en su instalación interior y adjuntó un parte de trabajo de las comprobaciones realizadas el 5 de febrero de 2024 por la empresa [REDACTED] (Se adjunta como DOC.7).

7. En respuesta a esta reclamación, el día 14 de febrero de 2024, se acudió a la finca para realizar la comprobación del funcionamiento metrológico del contador. Esta comprobación se realizó comparando el consumo registrado por el contador instalado en el suministro con el consumo que registra un contador patrón debidamente calibrado en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED], el cual se encuentra acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 226/LC10.186 como laboratorio de calibración. El procedimiento para llevar a cabo esta verificación en finca también está acreditado por ENAC con expediente n.º 346/EI573. El resultado de esta comprobación determinó que el contador registraba el consumo con una desviación positiva del +2,68 %.



Comunidad de Madrid

La lectura del contador en el momento de la verificación fue de 420 m³, lo que reafirmaba que las lecturas utilizadas para facturar el periodo del 7 de noviembre de 2023 al 11 de enero de 2024 eran totalmente correctas.

Asimismo, en esta visita el inspector observó un paso de agua por el contador de 0,2 litros/minuto, lo que es indicio de una posible fuga o pérdida de agua no controlada en las instalaciones interiores de la vivienda. (Se adjunta informe de comprobación como DOC.8).

8. Según lo dispuesto en 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, el contador ha de registrar el consumo con desviaciones inferiores al 2%.

Al haber superado el límite legal indicado, el 16 de febrero de 2024 se rectificó la facturación por el máximo periodo posible establecido para este tipo de situaciones en el artículo 71 del "Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del [REDACTED]-aprobado por Decreto 2922/1975, de 31 de octubre- que es de 6 meses; es decir, se revisaron las facturas correspondientes al periodo comprendido entre el 11 de julio de 2023 y el 11 de enero de 2024 (periodo superior al reclamado) deduciendo del consumo facturado el porcentaje de adelanto del contador.

Puesto que el consumo registrado por el contador en ese periodo revisado fue de 50 m³, el exceso de consumo habría sido de 3 m³, exceso que se descontó del consumo inicialmente facturado, lo que supuso un volumen final a facturar de 47 m³. De esta manera, tras la revisión de la facturación, se facturó el consumo realmente realizado. (Se adjunta documento de rectificación de facturas emitido en fecha 21 de febrero de 2024 como DOC.9).

9. En la resolución de la rectificación de las facturas, se informó al Cliente que la desviación con la que el contador registraba el consumo, era mínima con respecto a la máxima admitida por la legislación metroológica, lo que significaba que la causa principal del aumento de consumo registrado en este suministro, en ningún caso, era imputable a dicha desviación.

En este sentido, pueden existir otras causas que podrían provocar un aumento de consumo, como pueden ser el cambio en los hábitos de consumo, o que haya existido una incidencia en la instalación interior o en alguno de 4 sus elementos, que provocara un consumo de agua no controlado. 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.

10. Como consecuencia de esta ligera desviación, el contador fue sustituido el 22 de febrero de 2024 y su lectura en el momento de ser retirado de la instalación era de 424 m³. (Se adjunta fotografía de la sustitución como DOC. 10).

11. Posteriormente, para calcular el consumo facturado en el siguiente periodo -el comprendido entre el 11 de enero y el 8 de marzo de 2024- no se tuvo en cuenta la lectura del contador retirado, sino que se calculó teniendo en cuenta las lecturas del nuevo contador instalado, el cual, en el momento de su instalación el 22 de febrero de 2024 tenía una lectura de 0 m³ y su lectura el 8 de marzo de 2024 era de 6 m³; lo que determinaba un consumo medio diario de 0,403 m³ que aplicado a los 57 días que componen el periodo indicado, resultaba un consumo a facturar de 23 m³.

En este punto hay que indicar que este nuevo contador había superado los controles de calidad que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metroológico del mismo, lo que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación, pues como indica el artículo 46 del "Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del [REDACTED] todo contador debe pertenecer "a un sistema aprobado" y "que su funcionamiento en el momento de la instalación es correcto". Asimismo, el consumo medio diario indicado -0,403 m³- registrado por el nuevo contador desde su instalación hasta el 8 de marzo de 2024, es superior al habitual

Comunidad de Madrid

del suministro, puesto que este fue de 0,122 m³/día y 0,087 m³/día en el mismo periodo de los años 2022 y 2023 respectivamente.

12. Además, se observó que dos contadores distintos, el retirado y el nuevo instalado, presentaron un aumento de consumo similar, lo cual no hace sino confirmar que la causa principal del aumento de consumo no fue el funcionamiento del contador, sino el uso que se hizo del suministro, de forma consciente o como consecuencia de alguna incidencia en la red particular de la finca. Se adjunta como DOC.11 histórico de consumos del suministro.

13. El día 29 de febrero de 2024, a través del servicio de atención telefónica, el Cliente interpuso una nueva reclamación en la que mostró su disconformidad con la rectificación realizada e indicó no haber realizado el consumo facturado porque siempre consumía menos de 10 m³.

14. En respuesta a la nueva reclamación, el 1 de marzo de 2024 se determinó realizar la comprobación del comportamiento metrológico del contador en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186. Esta acreditación certifica que el laboratorio realiza sus actividades con total independencia, transparencia y confidencialidad, la cual es objeto de revisión anualmente. Esta comprobación se realizó el 30 de mayo de 2024. La lectura del equipo de medida en el momento de ser comprobado era de 424 m³, es decir, la misma con la que fue retirado.

15. Esta comprobación verificó que el contador presentaba una desviación máxima de +3,10%, desviación que es ligeramente superior a la obtenida en la comprobación realizada en finca pero que, en ningún caso, justifica el aumento de consumo que existió en el suministro desde el 7 de noviembre de 2023 hasta el 11 de enero de 2024, ni supone una rectificación de la facturación superior a la realizada el 16 de febrero de 2024, puesto que de ser descontado al consumo registrado por el contador en el periodo revisado, que como ya hemos indicado fue de 50 m³ desde el 11 de julio de 2023 hasta el 11 de enero de 2024, daría como resultado el mismo consumo de 47 m³, que fue el facturado tras la revisión. Se adjunta informe de comprobación como DOC. 12. Este hecho es porque la unidad de facturación es el metro cúbico, y la diferencia de descontar a 50 m³ la desviación del +2,68 % obtenida en finca o descontar la desviación del +3,10 % no supone ningún m³ completo más. En concreto: • 50 m³ menos la desviación de +2,68 % obtenida en la comprobación en finca da como resultado 48,69 m³. • 50 m³ menos la desviación máxima de +3,10 % obtenida en el laboratorio de contadores da como resultado 48,49 m³. 16. En este punto destacamos que el consumo descontado en la rectificación realizada el 16 de febrero de 2024 fue de 3 m³, es decir, un consumo superior al de los resultados anteriores.

17. Por esta razón, el 5 de junio de 2024 se rechazó la reclamación del Cliente, informándole por escrito que la comprobación del comportamiento metrológico del contador realizada en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED] no había determinado desviaciones que implicaran una variación en el consumo facturado tras la rectificación realizada el 16 de febrero de 2024 por la desviación obtenida en la comprobación llevada a cabo en la propia finca, por lo que consideramos que no procedía llevar a cabo una nueva revisión de la facturación. Se adjunta carta como DOC. 13.

18. El 28 de noviembre de 2024, a través de un correo electrónico de la OCU, se recibió la reclamación que el Cliente había presentado ante este organismo, en la que mostraba su disconformidad con las facturas nº 240000323504 del 12/01/2024 de consumo 23 m³ e importe 41,45 euros, nº 249700008702 del 16/02/2024 de consumo 22 m³ e importe 40,41 euros y la factura 240001871427 del 11/03/2024 de consumo 23m³ e importe 39,27 euros. Se adjunta correo de la OCU como DOC. 14.

Por otra parte, en este mismo correo se indicaba la disconformidad del Cliente con la facturación emitida desde julio de 2023, facturación que no corresponde con las tres facturas relacionadas en



Comunidad de Madrid

el hecho nº 2, puesto que como hemos indicado al inicio de estos antecedentes, la primera factura -nº 240000323504- fue anulada por la segunda factura -nº 249700008702- al realizar la revisión de facturación el 16 de febrero de 2024 y corresponden al periodo del 7 de noviembre de 2023 al 11 de enero de 2024. En cuanto a la factura 2400001871427 emitida el 11 de marzo de 2024, corresponde al periodo de facturación del 11 de enero al 8 de marzo de 2024.

Por tanto, ninguna de las facturas señaladas corresponde a la facturación realizada entre julio de 2023 y 7 de noviembre de 2023.

19. Con fecha 2 de enero de 2025 se envió escrito a la OCU en el que se informó de las comprobaciones realizadas, así como de sus resultados y de la rectificación realizada a la facturación como consecuencia de la mínima desviación que presentó el contador con respecto al límite máximo fijado por 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 la fijada por la legislación. Se adjunta escrito como DOC. 15. Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes,

ALEGACIONES

El Cliente, en su solicitud de arbitraje pone de manifiesto que, "[REDACTED] ha estado cobrando un consumo no real que contabiliza un contador en mal estado. Su contestación siempre fue: Vd. tiene una fuga. Tuve que presentarle un informe de empresa externa demuestra la no existencia de ninguna fuga [...] Consumo medio de mi vivienda históricamente: 9 m³. Consumo facturado con contador defectuoso: sobre 26 m³.". Por todo ello, el Cliente solicita "Pretendo que me devuelvan lo que me han cobrado por un consumo que yo no he efectuado en las facturas: 7 • Fra. 240000323504 [...] • Fra. 249700008702 [...] • Fra. 240001871427 [...]"

En primer lugar, se debe indicar que los contadores que registraron el consumo de la vivienda en el periodo reclamado cuentan con una tecnología que permite tomar su lectura de forma automática, lo que evita la intervención del factor humano y, con ello, se garantiza que las lecturas tomadas para calcular los consumos facturados fueron totalmente correctas.

En segundo lugar, debemos indicar que la facturación emitida en el periodo comprendido entre el 11 de julio de 2023 y el 11 de enero de 2024 -periodo superior al reclamado- ya ha sido revisada en base a la única causa que procedía revisarse, esto es, teniendo en cuenta la ligera desviación que el contador mostró en la comprobación del funcionamiento realizada en la propia finca, que fue de un +2,68%.

Para ello, se descontó al consumo inicialmente facturado, la desviación que presentaba el contador, facturando, de esta manera, el consumo que realmente se había realizado en el suministro. Asimismo, se puede observar que la desviación con la que el contador registró el consumo es mínima, concretamente supera únicamente en un 0,68% el máximo permitido por la legislación vigente (Anexo VIII del Real Decreto 244/2016).

De la misma manera, en la comprobación realizada en el laboratorio de contadores de [REDACTED] presentó una desviación máxima de un +3,10% en uno de los cuatro caudales de ensayo a los que fue sometido, es decir sólo supero en un 1,10% el límite permitido por la legislación vigente.

Esto significa que la causa principal del aumento de consumo registrado en este suministro del 7 de noviembre de 2023 al 11 de enero de 2024 -periodo reclamado- en ningún caso es imputable a la ligera desviación que presentó el contador en su comportamiento metroológico.

Cabe señalar que la desviación del +3,10% no supone un consumo superior al ya facturado tras la rectificación realizada el 16 de febrero de 2024 con la desviación del 2,86% detectada en la comprobación en finca, al ser la unidad facturable el metro cúbico, de manera que restar del consumo facturado desde el 11 de julio de 2023 al 11 de enero de 2024 -que fue de 50 m³- la desviación de +3,10%, da el mismo resultado absoluto que restar el +2,68% que es de 3 m³, siendo el consumo facturado tras la revisión de 47 m³.

Comunidad de Madrid

Asimismo, el 14 de febrero de 2024, durante la comprobación llevada a cabo en la propia finca se observó un paso de continuo de agua por el contador de 0,2 litros/minuto, lo que es un indicio de la existencia de una fuga en la instalación interior o un consumo no controlado.

Esto confirma que el consumo facturado tras la rectificación llevada a cabo realmente se realizó y, si este consumo no se realizó de forma consciente, es un indicio claro de que en la instalación interior debió haber algún problema puntual que provocó el aumento de consumo. Además, el aumento se mantuvo hasta el 8 de marzo de 2024, ya que el nuevo contador instalado el 22 de febrero de 2024 registró un consumo medio diario entre estas dos fechas de 8 0,403 m³, que es, similar al registrado por el contador que fue retirado que había sido de 0,354 m³ y superior al habitual del suministro.

Esto supone que dos contadores distintos presentaron un aumento de consumo similar, lo cual no hace sino confirmar que la causa principal del aumento de consumo no es el funcionamiento del contador. En este punto señalamos que el consumo facturado en el periodo del 11 de enero al 8 de marzo de 2024 (factura número 240001871427) fue calculado en base al consumo medio diario que el nuevo contador tuvo desde su instalación hasta el 8 de marzo de 2024. Este nuevo contador, había superado las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo, lo que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación y, además, a partir del 8 de marzo de 2024, el consumo registrado por este equipo de medida descendió a los valores habituales del suministro.

Todos estos datos son un indicio claro de que las principales causas del aumento de consumo se deben buscar en el uso que hicieron del suministro en el periodo reclamado o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, ambas cosas sobre las 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, se debe 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 riegos 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.

Por último, señalamos que factura número 240000323504 del 12 de enero de 2023, de importe 41,45 euros y 23 m³ de consumo que reclama el Cliente, fue anulada en la rectificación realizada el 16 de febrero de 2024 y sustituida por la factura número 249700008702 del 16 de febrero de 2024, de importe 40,41 euros y 22 m³ y también reclamada.

Por lo expuesto anteriormente, una vez hechas las correspondientes comprobaciones del contador, tanto en finca como en el laboratorio, sustituido el mismo y rectificado el periodo reclamado con forme a los valores reales de consumo obtenidos tras el análisis del contador, desde Canal de Isabel II no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada, por lo que esta 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 del Cliente debe tenerse en cuenta que [REDACTED] no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante mediante escrito fecha el 4 de julio de 2025 señala que se reitera en todo lo relatado y sigue reclamando las cantidades cobradas indebidamente al ser tomado con un contador que no funcionaba correctamente y que tuvieron de cambiar tal y como compañía conoce.

Trasladadas las alegaciones y anexos que la entidad reclamada presenta, a **la parte reclamante**, ésta mediante escrito de fecha 18 de septiembre de 2025 presenta las siguientes alegaciones:

Dado que mi reclamación siempre ha consistido en pedir la devolución de los m3 facturados y no consumidos en mi vivienda reflejados en las facturas de enero, febrero y marzo, considero necesario efectuar las siguientes observaciones:

En primer lugar me referiré al escrito presentado por D. [REDACTED] - Sobre el contenido del último párrafo del punto 2. aclarar que las tres facturas fueron anuladas y rectificadas (adjunto copia). Recibí estas tres facturas rectificadas sin ninguna explicación. Como observarán la suma de estas tres rectificaciones (1,03 +1,03+1,04) suponen los 3,10€ a devolver con lo que vds unilateralmente dieron la incidencia por solucionada. Por mi parte presenté una nueva reclamación.

En estos momentos, al leer el contenido de lo que vds hacen figurar como "ANALISIS", recibo por primera vez la información de que aquellos arreglos debían corresponder a las desviaciones que señalan de los contadores. Es incierto lo que indican de que se había informado al cliente de ello.

Sobre el punto 3. en ningún momento he dicho que las lecturas no fueran correctas. Reflejaban un consumo no efectuado.

En el punto 7. Dice que el inspector detectó un paso de agua de 0,2litros/minuto. En todas las pruebas efectuadas tanto telefónicamente como de forma presencial se había detectado que, estando todo cerrado y sin efectuar ningún consumo, el contador seguía reflejando consumo continuo. Ya obraba en poder de [REDACTED] el informe efectuado por [REDACTED]. El día 05.02.2024. Esta empresa inició sus trabajos en mi vivienda a las 9,19h AM y los terminó a las 1,34 PM. aunque el informe escrito es muy escueto, verbalmente me informó que por la prueba de estanqueidad efectuada, podían afirmar que desde el sótano, donde se encuentra el cuarto de contadores hasta llegar al tercer piso donde se ubica mi vivienda y en el interior de la misma, no existía ninguna fuga Fue este informe lo que hizo que el [REDACTED] cambiará el contador y no las desviaciones detectadas como exponen de forma incierta en el punto 10.

También es incierto el contenido del punto 9. La única contestación que he recibido de forma repetitiva y contundente es: Vd, tiene una fuga

También es incierto el contenido del punto 17. Que yo recuerde, no ha llegado a mi poder ningún escrito con el contenido que dice el punto 17. Mi reclamación siempre ha correspondido al consumo de las facturas de enero, febrero y marzo. La fecha del 11.07.2023 al 11.01.2024 aparece en las rectificaciones que efectúa el [REDACTED] por su cuenta y que suman 3,10€ (adjunto copia), lo cual me hace pensar que los excesos en el consumo se remontan al mes de julio del 2023.

2 Desconozco la veracidad del contenido del punto 19. Pero la recepción del escrito de la OCU, me la envió el [REDACTED] a mi , no a la OCU quien me mostró su sorpresa cuando me puse en contacto con OCU para informarle. El paso de 2litros/minuto del agua por el contador dicen es debido a que en la instalación interior DEBIÓ HABER ALGUN PROBLEMA PUNTUAL que provocó el aumento del consumo y yo pregunto que donde? En mi vivienda NO

Comunidad de Madrid

Por último señalar que, desde la instalación del nuevo contador las facturas vuelven a tener, hasta la fecha, el consumo habitual que históricamente ha reflejado

Puesto que en las alegaciones complementarias hacen hincapié en que la reclamación debe hacerse en m³.consumidos, que por otro lado es lo que siempre he reclamado, y si he hecho constar algún importe ha sido para identificar las facturas, citando el número de factura, el consumo y el importe.

No obstante voy a concretar: - Consumo habitual de cada factura históricamente: 9m³ - Las facturas reclamadas presentan un consumo de 23,22 y 23m³ respectivamente - mi reclamación es pues de 14m³ en la primera factura, 13m³ en la segunda y 14m³ en la tercera factura. - reclamo pues la devolución de un total de 41m³

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: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante, debiendo la entidad reclamada refacturar el periodo comprendido entre el 11 de enero y el 8 de marzo de 2024, según al promedio de los metros cúbicos registrados en el histórico de consumo para el mismo periodo de años anteriores. No procede refacturación del periodo comprendido entre el 7 de noviembre de 2023 y 11 de enero de 2024, al considerarse que la empresa ha regularizado dicho periodo, y todo ello, en base a las siguientes consideraciones:

Es necesario indicar que la solicitud de arbitraje se refiere a tres facturas. La primera factura -nº 240000323504- fue anulada por la segunda factura -nº 249700008702- al realizar la revisión de facturación el 16 de febrero de 2024 y corresponden al periodo del 7 de noviembre de 2023 al 11 de enero de 2024. En cuanto a la factura 2400001871427 emitida el 11 de marzo de 2024, corresponde al periodo de facturación del 11 de enero al 8 de marzo de 2024.

Del informe obtenido en la comprobación en finca del contador, se constató una desviación superior al límite máximo establecido por la normativa de aplicación, en concreto fue de + 2,68% y ello conllevó la revisión de la facturación emitida en el periodo comprendido entre el 11 de julio de 2023 y el 11 de enero de 2024. Producto de esa revisión se anula la factura nº 240000323504 y conforme al método que la empresa explica en sus alegaciones, se emiten la factura nº 249700008702. Por tanto las dos primeras facturas ya están revisadas.

Se informa al cliente de la resolución de la rectificación de las facturas, y asimismo habida cuenta de la desviación, el contador fue sustituido el 22 de febrero 2024, afectando a una parte del periodo de la facturación emitida el 13 de marzo de 2024 (11/01/a 08/03/2024).

El día 29 de febrero de 2024, a través del servicio de atención telefónica, el Cliente interpuso una nueva reclamación en la que mostró su disconformidad con la rectificación realizada y el 1 de marzo de 2024 se determinó realizar la comprobación del comportamiento metrológico del contador en el laboratorio de contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186. Esta comprobación se realizó el 30 de



Comunidad de Madrid

mayo de 2024 afirmando la empresa que el equipo de medida presentaba una desviación de +3,10 %, siendo superior a la comprobación que consta en el informe obtenido en finca.

Este Colegio Arbitral considera que sin cuestionar las unidades de medida en metros cúbicos y que las diferencias a descontar con las desviaciones obtenidas de +2,68% y +3,10 %, puedan o no suponer m³ de más, no consta documentado que se haya ofrecido a la clienta la posibilidad al cliente de llevar a cabo una nueva verificación del funcionamiento del contador, en un laboratorio ajeno a [REDACTED] que contase con la debida acreditación ENAC para hacer estos ensayos y comprobar si la desviación aún era mayor que la reflejada en el segundo análisis.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.



Comunidad de Madrid

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago/ reembolso de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIA

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]