



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08458.6/2024

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 13 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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: que, según alega el reclamante, en junio de 2023 comenzó a tener consumos elevados en el suministro del agua no habituales, dado que su facturación normal rondaba los 16-38 euros. Dio parte al seguro para verificar el funcionamiento del contador expresándole que el contador no había sido cambiado y produciéndose los mismos consumos elevados. [REDACTED] no reconoce el fallo en los consumos, pero desde septiembre de 2023 los consumos vuelven a ser los normales de 16 a 38 euros. Las facturas no se corresponden con consumo realmente efectuado. Que fraccionó el pago de 507,91 euros en 6 mensualidades de 63,85 euros y pago para no corte del suministro de 124,81 euros. Solicita la devolución de los consumos cobrados de ms con los intereses abonados en los meses de junio, julio y agosto por importe de 507,91 euros, procediéndose a regular consumo de los meses de junio, julio y agosto a los realmente consumido.

La parte reclamante manifiesta que de la documental aportada queda probado que, a pesar de registrar el contador un consumo excesivo, durante dos meses y, por tanto, una facturación elevada, el registro no es una representación de la realidad, dado que tanto los meses anteriores como los posteriores, los consumos son muchísimo menos elevados y constantes. Que de lo anterior se desprende no una fuga o rotura imputable del contador a esta parte, sino un incorrecto funcionamiento del contador imputable al [REDACTED] por enviar registros erróneos, lo que puede deberse a envíos erróneos de consumos. Como consecuencia de las facturas abonadas, tuve que aplazar el pago de las mismas hasta en tres ocasiones (solución dada por el propio [REDACTED]), que me supone el pago de intereses. Que del parte de trabajo de Mapfre que se adjunta como Doc. 2, se desprende que el contador no marcaba consumo y no es nuevo, por lo que parece imposible que pudiese enviar unos consumos tan elevados al [REDACTED] siendo por tanto las facturas remitidas y abonadas no fieles a la realidad y completamente estimadas. Que, por ello, solicita esta parte que se proceda a la devolución de los pagos aplazados con los intereses abonados, y se facture conforme a una lectura real y, en caso de no poder ser posible una lectura real, dado que evidentemente el contador no funcionaba, se haga una estimación conforme a los

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

consumos anteriores y posteriores comprendidos entre los 28 metros cúbicos y los 40 metros cúbicos. Se adjunta últimas facturas del año 2024 como Doc. 3. Que la situación no ha sido regularizada, dado que, a mitad de 2024 se me pasaron dos facturas de los periodos de mayo a septiembre de 2024, las cuales se adjuntan como Doc. 4. Con respecto a estas facturas, cabe destacar que están pendientes de pago/aplazamiento, exponiéndome desde el propio [REDACTED] que me esperase a la solución de arbitraje, información que se adjunta como Doc.5. Solicita regularizar los consumos y devolver el dinero abonado de más junto con los intereses impuestos.

La parte reclamada alega que el contador instalado en el suministro se comprobó tanto en la propia finca como en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. En ambas comprobaciones el contador presentó una ligera desviación positiva con respecto a la desviación máxima permitida por la legislación vigente que es del 2%, siendo la mayor del + 3,40% en la comprobación realizada en el suministro. En consecuencia, el 11 de julio de 2023 se rectificó la facturación, deduciendo al consumo inicialmente facturado el porcentaje de desviación que presentaba el contador, facturando de esta manera, el consumo realmente realizado en el suministro. Al respecto hay que señalar que se le ofreció al Cliente la posibilidad de realizar una nueva comprobación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED] que constase también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos. A este respecto, el Cliente no ha manifestado su deseo de llevar a cabo esta comprobación por lo que, transcurrido el tiempo establecido al efecto, el contador ha sido desechado. Ante la insistencia del Cliente, esta empresa pública comprobó el funcionamiento del contador instalado en el suministro el 13 de julio de 2023, -a pesar de ser nuevo y de haber superado las pruebas metrológicas establecidas por la legislación vigente. El resultado de dicha comprobación fue que el contador presentaba un funcionamiento totalmente correcto de acuerdo con lo establecido por la legislación metrológica vigente. Debe ponerse de manifiesto que este nuevo contador presentó un patrón de consumo muy similar al del contador retirado; es decir, dos contadores distintos registraron un aumento de consumo similar, hecho que demuestra que el consumo realmente se ha realizado y su aumento nada tiene que ver con la pequeña desviación que presentaba el contador que se retiró del suministro. Debe añadirse al respecto que, en el mismo periodo estacional del año 2024, el consumo medio diario del 31 de mayo al 31 de julio ha sido de 1,557 m<sup>3</sup>, similar al consumo medio diario del mismo periodo del año 2023 que fue de 1,722 m<sup>3</sup>. Por tanto, y como se puede observar, el patrón de consumo de ambos contadores es muy parecido. Además, hay que señalar que el diseño y funcionamiento de un contador no permite que éste registre consumo alguno si no pasa agua a través de él, hecho que únicamente se produce si se está utilizando el suministro o si la instalación interior de la finca suministrada no es completamente estanca, es decir, si existe alguna incidencia en la misma que provoca un consumo incontrolada de agua, como por ejemplo una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de la caldera que no se encuentra completamente cerrada, etc. En ocasiones, este tipo de incidencias no suelen ser detectadas a simple vista y, por tanto, exigen de una revisión minuciosa para su detección y posterior subsanación. Por todo lo expuesto, se considera que la facturación emitida es totalmente correcta y no resulta procedente realizar rectificaciones adicionales a la ya efectuada.

La parte reclamante manifiesta que la primera vez que concurrieron a mi domicilio donde vivo, me dijeron que habían puesto un contador nuevo. Personado el técnico de Mapfre, de mi seguro de hogar, para efectuar la revisión interior de la instalación las tuberías y anexos, comprobó y según parte emitido por el técnico de la misma, cuyo detalle de la misma Cia, Mapfre, ya obra en su poder. Me comunicó que ese contador, como me había dicho el empleado del [REDACTED] no era para nada nuevo, era antiguo. Y, manifestó claramente, que no existía fuga ninguna de agua, en el interior de mi vivienda. Emitiendo su parte correspondiente, cuya copia ya les facilité a Uds. El consumo histórico, que les facilite y que en ese momento yo tenía, se puede observar claramente, y Uds. el [REDACTED] tiene más detalle de ello. Que en los más de cuarenta años que tiene mi casa, su media de consumo siempre estuvo entre los 20-25-30 euros de consumo por recibo ya pagado. Y no puede de repente a saltar a recibos de 140 euros o 180/190 euros y etc. A mi



## Comunidad de Madrid

modesto entender, no hace falta ser técnico de este tipo de instalaciones, pero por sentido común, si interiormente se puede ver, el técnico de Mapfre lo verifico y ya les comenté, que tienen mi casa a su disposición, para poder entrar a ver toda la instalación interior de la misma. Real y humildemente considero, que, en su exterior, y que en este mi caso concretamente, en la instalación de su contador al aire libre, y que cualquiera puede leer o manipular el mismo, puede influir esta enorme diferencia, que parecería una mano negra, que pudiera multiplicar por 6, 7, u ocho veces su consumo histórico. Y que Uds. con mayores datos informáticos y de contabilidad, pueden comprobar. Como les he ya comentado les autorizo por escrito ahoy a y ya lo hice de viva voz a sus empleados, a que vengán a revisar toda la instalación interior de mi casa, referente a la fuga que pudiera existir. Simplemente y para terminar con esos consumos, tendría que estar mi casa inundada y saliendo el agua, hasta por la calle. Verifiquen por favor en los dos tres últimos recibos, puede pasar uno de más de 200 euros y el contiguo de veintitantos. Parece una lotería. Verán que estas anomalías siguen en el semestre siguiente y muy similar. Tengo pagado todo el año, financiado y cobrándome intereses por ello, por su entidad y gracias al dinero que me facilitaron mis hijos. Porque soy jubilado desde hace más de 14 años y pensionista y mi edad actual es de 74 años y a D.G, en espera de que consideren coherentes, los datos por mi parte aportados y comprueben con los medios que Uds., disponen la veracidad de los hechos.

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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, vistas las comprobaciones presentadas por la empresa reclamada y, observándose en las facturas aportadas, que los gastos de agua en los meses de verano responden a un patrón realizándose un mayor consumo de agua, parece que el consumo se ha realizado.

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.



## Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 13 de febrero de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]