



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09409.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 28 de mayo 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 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:

En la factura de junio de 2024, se reflejó un consumo desorbitado y que no corresponde al consumo habitual de la vivienda. Realizan dos pruebas de presión en la instalación y no se han encontrado fugas. Realizan seguimiento de consumo y no se ajusta a una vivienda, habitada por una sola persona y sin riego en el jardín.

Solicita revisión de la factura y que se ajuste al promedio con sustitución del contador de agua por uno nuevo.

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.

EL RECLAMANTE presenta un escrito en fecha 13 de mayo de 2025, mediante el que formula las siguientes alegaciones para el acto de audiencia:

Situación entre las partes a día de hoy, 12 de mayo de 2025.

1. El pasado 28 de marzo recibimos de parte del [REDACTED] copia de contrato de suministro de agua de la vivienda unifamiliar de la calle [REDACTED] que es donde tiene su domicilio habitual doña [REDACTED]. La solicitud de duplicado del contrato de suministro se realizó el 20 de febrero de 2025 con el número de solicitud 5261626.

Esta documentación consiste en la subrogación del contrato de suministro que existía en la vivienda tras la separación y posterior divorcio de doña [REDACTED] y don [REDACTED]

Aportamos copia de una comunicación de 2001 a nombre de don [REDACTED] [REDACTED], como anterior titular, en la que se informaba del convenio al que había llegado el [REDACTED] con el Ayuntamiento de Griñón para la gestión comercial y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

mantenimiento de la red de distribución a raíz del cual se solicitaba la confirmación de los datos del contrato y la actualización de los mismos.

También aportamos la copia de la subrogación en el contrato de suministro que nos facilitó el [REDACTED]

2. El 29 de abril recibimos un correo electrónico del [REDACTED] en el que se nos informaba de que habían resuelto la reclamación que presentamos contra la factura 240004072044, gestionada con el número de referencia 1280872.

Esta factura, que comprendía el consumo por diferencia de índices entre el 21 de marzo de 2024 y el 24 de mayo de 2024, es el objeto de esta solicitud de arbitraje puesto que es manifiestamente incomprensible que la lectura del contador sea correcta ya que un consumo de 392m³ en una vivienda unifamiliar sin piscina y sin ajardinamiento que requiera riego es completamente absurdo.

La resolución de la reclamación consiste en un ajuste de la facturación del período comprendido entre el 24 de enero de 2024 y el 24 de mayo de 2024 para, manteniendo el consumo de 326m³, repartirlo entre las dos facturas:

- 246m³ en la factura 259700019822 (24.01.2024 hasta 21.03.2024): 713.05€*
- 80m³ en la factura 259700019823 (21.03.2024 hasta 24.05.2024): 187.94€*

De esta resolución resultó un abono de 65.05€ a favor de doña [REDACTED] [REDACTED], que ya se ha hecho efectiva en la cuenta bancaria vinculada al contrato de suministro.

Documentación que aportamos.

- 1. Comunicación de agosto de 2001 del [REDACTED] sobre el convenio con el Ayuntamiento de Griñón para la gestión comercial y mantenimiento de la red de distribución.*
- 2. Factura de diciembre de 2001, siguiente factura tras la comunicación de agosto de 2001.*
- 3. Subrogación del contrato de suministro.*
- 4. Histórico de facturas anteriores a la factura reclamada (todas las de 2023 y las de 2024)*
- 5. Facturas revisadas por el [REDACTED] tras la resolución de la reclamación 1280872.*
- 6. Resolución de la reclamación 1280872.*
- 7. Fotografías del espacio libre de la parcela de la vivienda.*

Peticiones al órgano arbitral:

- 1. La única petición que se eleva al órgano arbitral es que, independientemente de los datos recogidos por el contador impere la razón y el sentido común de forma que se ajuste la factura 240004072044 al consumo promedio de la vivienda en el período anterior y posterior a la factura en cuestión.*

Los 326m³ facturados, una vez restados lo 6m³ de consumo medio que tiene la vivienda, equivalen a cuatro piscinas de 10m de largo, 4m de ancho y 2m de profundidad. Se habrían necesitado 7 camiones cisterna de agua potable para "llevarse" los 320m³. Con esto se puede hacer una idea del volumen de agua del que estamos hablando.



Comunidad de Madrid

Como se puede observar en las fotografías de la parcela la vegetación que hay actualmente se limita a unos rosales, un laurel y una enredadera que, junto con la vegetación espontánea que ha nacido en primavera, subsisten a base de las lluvias.

Las fotografías de la parcela se tomaron el 21 de marzo de 2025. El charco que se ve en la parte trasera de la parcela lo causaron las lluvias de mediados de marzo.

Es evidente que esto 320m³ son una anomalía en el contador, aunque se ha revisado y, aparentemente, funciona bien, ya que no es posible que se hayan perdido en la instalación interior de la vivienda. Esta se revisó por dos profesionales independientes y ambos coincidieron en que la instalación interior tanto de la vivienda y como de la parcela, no tienen fugas.

El consumo medio de la vivienda es de entre 6 y 8 m³ cada dos meses, que encaja perfectamente con una vivienda en la que únicamente vive una persona.

Por lo tanto, una vez más, solicitamos que la factura 240004072044 se ajuste al consumo promedio de la vivienda, acreditado con las facturas anteriores y posteriores a la factura recurrida.

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 22 de mayo de 2025, presenta las siguientes alegaciones:

I.- El arbitraje de referencia versa sobre la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 95940777, cuyo titular es [REDACTED]. Este contrato abastece a una vivienda sita en la calle [REDACTED], del municipio de Griñón.

A este respecto, procede indicar que la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 21 de marzo y el 24 de mayo de 2024, fue realizada, teniendo en cuenta las lecturas realizadas al contador instalado en el suministro en aquel momento, que era un contador marca Sensus con número de serie G19BB102371C. En el periodo de facturación del 24 de enero al 21 de marzo de 2024, el consumo facturado había sido calculado por estimación.

El motivo por el que se facturó por estimación fue que el lector aportó una lectura de 632 m³ el día 21 de marzo de 2024, que suponía un consumo a facturar de 246 m³ teniendo en cuenta que la lectura el 24 de enero había sido de 386 m³. Como este consumo era superior al habitual, y no poder confirmarse con la fotografía que se tomó que esa lectura era correcta, por precaución, y para no facturar un consumo elevado que no fuese correcto, se determinó facturar por estimación.

Es decir, se facturó a cuenta un consumo calculado en base al registrado en el mismo periodo de los dos años anteriores, o lo que es lo mismo, su consumo habitual. El consumo facturado fue de 6 m³.

Este consumo se considera "a cuenta" y se deducirá de la siguiente factura que se realice por diferencia de lecturas.

El 24 de mayo de 2024 el lector se personó en la finca de referencia al objeto de tomar la lectura del contador y proceder a la facturación de consumo de agua realizado en el periodo del 21 de marzo al 24 de mayo de 2024. La lectura en ese momento era de 712 m³. Para calcular el consumo del periodo del 21 de marzo al 24 de mayo de 2024 se tuvo

Comunidad de Madrid

en cuenta que la lectura registrada por el contador en fecha 24 de enero de 2024 fue de 386 m³ y la lectura de fecha 24 de mayo de 2024 era de 712 m³.

Estas dos lecturas determinan un consumo total realizado en el período comprendido entre ambas fechas de 326 m³. Por lo tanto, a los 326 m³ registrados por el contador se restaron esos 6 m³ estimados en el periodo de facturación anterior, dando como resultado un volumen total de agua a facturar de 320 m³ en el período comprendido entre el 21 de marzo al 24 de mayo de 2024.

Como ese consumo de 320 m³ era superior al habitual del suministro, con fecha 5 de junio de 2024, y antes de la emisión de la factura, se realizó una nueva visita a la finca para comprobar la lectura tomada por el lector y averiguar los posibles motivos de ese aumento de consumo. La lectura que presentaba el contador en esa fecha era de 713 m³.

A la vista de este resultado, el 6 de junio se emite la factura número 240004072044, por un importe de 936,93 euros y un consumo de 320 m³.

Junto con la factura, se envían al cliente dos cartas, la primera informándole del aumento de consumo registrado en el periodo, 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 ayudarle a detectar una posible avería o fuga en la instalación particular del cliente.

El 12 de junio de 2024, recibimos la primera reclamación del cliente por teléfono, en la que solicitaba la revisión de la factura emitida el 6 de junio de 2024, indicando que un técnico ha comprobado que en su domicilio no hay fugas. En atención a esta reclamación, el 12 de junio de 2024 se remite una carta al cliente en la que se le indicó que en los próximos días se procedería a la comprobación del funcionamiento metrológico del contador que registraba el consumo de su finca. Asimismo, también se le informó de las causas que pueden provocar un aumento de consumo, en quién recae las responsabilidades, las próximas actuaciones que se iban a realizar, las actuaciones que le sugerimos realizar, y las opciones que tiene a su disposición si no está de acuerdo con la resolución de la reclamación.

En esta comunicación informamos al cliente que las dos únicas causas imputables a esta empresa serían que el consumo registrado por el contador sea superior al realizado y que las lecturas realizadas sean erróneas.

El 14 de junio de 2024 recibimos un correo electrónico del cliente informando que han realizado pruebas en la instalación de la vivienda para detectar posibles fugas y que no han localizado ninguna avería, ni en el interior de la casa ni en el jardín y no detectan signos de humedad, solicitando la comprobación del correcto funcionamiento del contador y la revisión de la factura número 240004072044.

En fecha 20 de junio de 2024 se realizó 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 negativa del - 0,3 %. La legislación metrológica a la que están sometidos estos equipos de medida establece que pueden tener una desviación de hasta el 2% al registrar el consumo, debiendo proceder a la sustitución del contador cuando supera este

Comunidad de Madrid

porcentaje. Por tanto, no superaba los límites establecidos por la legislación vigente, presentado un funcionamiento totalmente correcto.

La lectura en el momento de la comprobación fue de 715 m³, confirmando que la lectura tomada por el lector era totalmente correcta, ya que todas las lecturas son correlativas.

En esta comprobación, realizada en presencia del cliente, se detectó un pequeño paso de agua a través del contador, indicativo de una posible incidencia en la instalación interior. Esta comprobación se realizó utilizando un contador patrón, el cual es verificado periódicamente en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente número 226/LC10.186, con objeto de garantizar el correcto funcionamiento de este aparato y poder compararlo con el que está instalado en la finca objeto de suministro.

El 21 de junio de 2024, se informó al cliente del resultado de las actuaciones realizadas. El 2 de julio de 2024 recibimos un correo electrónico por parte del cliente, solicitando una nueva verificación del funcionamiento del contador en el laboratorio de contadores de [REDACTED]

Para dar contestación a la última reclamación del cliente, el 4 de julio de 2024 informamos al cliente que íbamos a sustituir el contador instalado en su suministro por un nuevo conjunto de medida, para poder enviar el contador retirado a comprobar en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 226/LC10.186, la cual certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad.

El 8 de julio de 2024 sustituimos el contador para realizar esta nueva comprobación en nuestro laboratorio de contadores. Su lectura en ese momento era de 716 m³. Esta verificación realizada el 12 de julio de 2024, a diferencia de la primera realizada en el propio suministro, se lleva a cabo en un número mayor de caudales, concretamente a cuatro caudales distintos. En ninguno de ellos se detectaron porcentajes de desviación que impliquen que el consumo registrado por el contador sea superior al realmente realizado. Concretamente, el contador registraba el consumo con unas desviaciones comprendidas entre el - 0,70 % y 0,60 %, por lo que su funcionamiento era totalmente correcto.

Este resultado corrobora, por tanto, el obtenido en la comprobación realizada en la propia instalación. De nuevo, esta información le fue comunicada al cliente en carta enviada en fecha 23 de julio de 2024. En este mismo escrito, se le ofreció al 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. A diferencia de nuestra comprobación, todos los costes que se originen como consecuencia de esta nueva verificación del equipo de medida en otro laboratorio correrían a su cargo.

En este sentido informamos que el cliente no manifestó su interés en llevar a cabo la comprobación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED]

Además, es importante mencionar que antes de la sustitución y con el mismo contador instalado el consumo descendió a los valores habituales del suministro. Concretamente, la lectura el 24 de mayo de 2024, fecha de lectura bimestral, fue de 712

Comunidad de Madrid

m³ y la que registraba el 8 de julio de 2024, fecha de la sustitución, era de 716 m³, lecturas que determinan un consumo medio diario de 0,089 m³, similar al registrado en el mismo período estacional de los dos años anteriores y que fue de 0,084 m³ en 2023 y 0,157 m³ en 2022.

Este hecho confirma que el motivo del aumento de consumo estaba en el uso que se hizo del suministro, o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna, ya que, si el funcionamiento del contador hubiera sido el causante del aumento de consumo, esta situación se hubiera mantenido hasta su sustitución.

Analizando la facturación emitida, y observarse con las lecturas posteriores, que la tomada por el lector el 21 de marzo podría ser correcta, hemos confirmado que es más beneficioso económicamente para el cliente rectificar las dos facturas emitidas en el período comprendido entre el 24 de enero y 24 de mayo de 2024, usando la lectura de 632 m³ tomada el 21 de marzo de 2024. Por este motivo, con fecha 28 de abril de 2025 hemos procedido a la rectificación de las dos facturas afectadas. Concretamente, la factura número 240002289528, comprendida entre el 24 de enero 2024 y el 21 de marzo de 2024, ha pasado de un consumo de 6 m³ estimados y de un importe inicial de 29,11 euros a un consumo final de 246 m³ y un importe final de 713,05 euros.

Esta revisión se ha realizado teniendo en cuenta que el consumo registrado por el contador era de 386 m³ en fecha 24 de enero de 2024 y en fecha 21 de marzo de 2024 el consumo era de 632 m³, resultando un volumen total de agua a facturar de 246 m³. Por otro lado, la factura número 240004072044, comprendida entre el 21 de marzo 2024 y el 24 de mayo de 2024, ha pasado de un consumo de 320 m³ y de un importe inicial de 936,93 euros a un consumo final de 80 m³ y un importe final de 187,94 euros.

Esta revisión se ha realizado teniendo en cuenta que la lectura del contador en fecha 21 de marzo de 2024 era de 632 m³ y en fecha 24 de mayo de 2024 la lectura registrada por el contador era de 712 m³, lecturas que han determinado un volumen total de agua a facturar de 80 m³.

Esta revisión realizada el 28 de abril de 2025 afecta únicamente al importe facturado, y supone una reducción de 65,05 euros, ya que el importe inicial de las dos facturas pasa de 966,04 euros, a un importe final de 900,99 euros.

El consumo facturado es el mismo, ya que en período comprendido entre el 24 de enero y 24 de mayo de 2024 el contador ha registrado 326 m³, sin embargo, el importe a facturar es menor debido a los bloques de consumo establecidos en el artículo 7 del Decreto 29/2018, de 17 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización del agua en el ámbito de la Comunidad de Madrid, actualmente derogado por el Decreto 55/2024, de 22 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua en la Comunidad de Madrid.

Por todo lo anterior, una vez comprobados tanto la lectura como el funcionamiento metrológico del contador instalado en finca durante el periodo reclamado, el motivo del aumento de consumo debe buscarse en la existencia de una incidencia en la instalación interior, que hubiera provocado un consumo no controlado, o en el uso que se haya



Comunidad de Madrid

realizado de éste. Es importante mencionar, 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 controlada o incontrolada, o si la instalación interior no es completamente estanca.

II.- En definitiva, y a modo de CONCLUSIÓN, cabe indicar que el funcionamiento del contador que registró el consumo de la vivienda del titular en el periodo reclamado fue comprobado tanto en el propio suministro, en fecha 20 de junio de 2024, como en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED] en fecha 12 de julio de 2024. Hay que recordar que ambos procedimientos de comprobación están acreditados por la Entidad Nacional de Acreditación. Según el resultado de las dos actuaciones realizadas, el contador presentaba un funcionamiento totalmente correcto. Así mismo, la lectura realizada en el período reclamado fue correcta, ya que fue confirmada en las intervenciones realizadas posteriormente.

Es decir, de acuerdo con las actuaciones realizadas quedan descartadas las dos únicas causas cuya responsabilidad recae sobre [REDACTED]. No obstante, se ofreció al titular 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. En este sentido, informamos que el titular no ha manifestado su interés en llevar a cabo esta comprobación.

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 comprendido entre el 24 de enero al 24 de mayo de 2024 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, queremos 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. [REDACTED]

A este respecto, cabe mencionar que el consumo descendió a los valores habituales del suministro con el mismo contador que había registrado el aumento de consumo. Por tanto, esto es una nueva demostración de que el aumento del consumo no está relacionado con el funcionamiento del contador que lo registró, puesto que, de estarlo, el aumento de consumo se habría mantenido hasta su sustitución.

Comunidad de Madrid

En cuanto al seguimiento de las lecturas del contador aportadas por el cliente demuestran, una vez más, que el contador registraba de forma totalmente correcta el consumo. A modo de ejemplo, el cliente aporta foto con lectura de fecha 24 de junio de 2024, cuando a las 21:11 horas el contador registraba un consumo de 715 m³ y 706 litros. Al día siguiente, el 25 de junio, a las 20:59 horas el contador registraba un consumo de 715 m³ y 787 litros. **Es decir, en 24 horas el contador ha registrado 81 litros. Según los datos del Instituto Nacional de Estadística, el consumo promedio de agua en los hogares españoles es de 133 litros por persona y día, por lo que el consumo se podría considerar incluso inferior para lo que suele ser el consumo “normal” de una vivienda.** Según la foto aportada por el cliente de fecha 26 de junio de 2024, cuando a las 20:53 horas el contador registraba un consumo de 715 m³ y 881 litros y el 27 de junio a las 10:36 horas el contador registraba un consumo de 715 m³ y 882 litros, se observa claramente que en el horario nocturno el consumo desciende muy significativamente para que a lo largo del día este consumo vuelva a subir, ya que el mismo día, 27 de junio, a las 21:30 horas el contador registra un consumo de 715 m³ y 974 litros. Es decir, los 92 litros registrados son perfectamente compatibles con el consumo de una persona.

Según los datos tomados en la finca por nuestros lectores el 21 de marzo de 2024, cuando el contador registraba una lectura de 632 m³, en la finca del cliente ya se había registrado un aumento de consumo.

Teniendo en cuenta que es más ventajoso económicamente para el titular, el 28 de abril de 2025 se han rectificado las dos facturas comprendidas entre el 24 de enero y el 24 de mayo de 2024, utilizando las lecturas realizadas por el lector en cada fecha de lectura. No obstante, el consumo facturado en esta revisión es el mismo, ya que independientemente de la lectura tomada el 21 de marzo, el consumo total registrado en el período comprendido entre el 24 de enero y el 24 de mayo sigue siendo lo mismo, 326 m³. Cambia únicamente el importe facturado, que es menor debido al reparto de los bloques de consumo establecidos en el artículo 7 del Decreto 29/2018.

De esta forma, se reduce la facturación en un importe de 65,05 euros en la facturación comprendida 24 de enero y el 24 de mayo de 2024. Por lo expuesto anteriormente, a juicio de [REDACTED] no existen motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta. (Se adjunta copia de las comunicaciones con el Cliente y documentación relacionada -ANEXO I-).

III.- En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones del Cliente debemos tener en cuenta que [REDACTED] no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos, por lo que no es posible rectificar el periodo reclamado aplicando una “rebaja” en el importe o indicando un importe concreto a facturar, sino que es necesario conocer qué volumen de metros cúbicos se deben facturar.

El reclamante mediante escrito del día 26 de mayo de 2025 presenta las siguientes alegaciones para el acto de audiencia:

Entendiendo los razonamientos del [REDACTED] seguimos sin comprender el desorbitado consumo que registró el contador entre las lecturas del 24 de enero de 2024

Comunidad de Madrid

y el 24 de mayo de 2024.

Es incompresible que, manteniendo los mismos hábitos en la vivienda, la medida del contador pase de una media de 6m³ cada dos meses a 326m³. Continuamos solicitando que la factura 240004072044 se ajuste al consumo promedio de la vivienda en el período anterior y posterior a la factura en cuestión.

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 de la solicitante no procediendo una nueva revisión de la facturación impugnada para el periodo comprendido entre el 21 de marzo y el 24 de mayo de 2024, en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que recibe una factura en junio de 2024 -periodo de 21 de marzo a 21 de mayo de 2024-, con un consumo de agua desorbitado y que no se corresponde con el consumo habitual en una vivienda unifamiliar sin piscina. Presenta una reclamación y se resuelve, resultando un abono a su favor de 65,05 euros y la rectificación tanto de la factura de ese periodo como del anterior (de 24 de enero a 21 de marzo de 2024). La empresa reclamada explica, con carácter previo, que el origen del descuento realizado se debe a que el consumo facturado entre el 24 de enero y el 21 de marzo de 2024, se hizo por estimación y presentaba un consumo elevado. Al no poder confirmarse con la fotografía tomada, la empresa inicialmente optó por facturar a cuenta (6m³).

La reclamante expone que aunque le hayan restado 6m³, los 320 m³ de agua registrada que le imputan, se debe a una anomalía de contador.

La empresa justifica documentalmente cómo hace el reparto del volumen a facturar, teniendo en cuenta la opción mas beneficiosa económicamente para la usuaria, teniendo en cuenta los bloques de consumo establecidos por la normativa vigente relativa a tarifas máximas de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización del agua en la Comunidad de Madrid, rectificando las dos facturas (246 m³ de 21/01/24 hasta 21/03/2024 y 80 m³ de 21/03/24 a 24/05/204).

Ante la disconformidad de la clienta y respondiendo a sus reclamaciones, la empresa informa por escrito tal y como consta en el expediente que le enviaría un técnico para hacer la comprobación en finca y asimismo de las posibles causas que pudieran haber provocado el aumento de consumo.

El día 20 de junio de 2024 se realiza la comprobación en finca, registrando un consumo con desviaciones inferiores a lo permitido por la legislación vigente(-0,3%).

Se informa a la clienta el 21 de junio de 2024, del resultado y ante la nueva reclamación de la clienta, es informada de que se va a proceder a la sustitución del contador instalado para llevarlo al laboratorio oficial de contadores del [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Se procede a la sustitución del mismo en fecha 8 de julio de 2024. Aporta la empresa el Informe técnico de Ensayo del Laboratorio de 12 de julio de 2024, que determina que su funcionamiento es correcto ya que presentaba una desviación inferior a la máxima permitida por la legislación vigente (2%),

Se comprueba que la empresa ha seguido el procedimiento establecido en la normativa aplicable y ha justificado las actuaciones realizadas y mencionadas anteriormente. Asimismo acredita que mediante escrito de fecha 23 de julio 2024 se ofreció al 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.

Por otro lado examinado el detalle del histórico de facturación de la clienta incorporado al expediente, se observa que entre la última lectura del 24 de mayo y la realizada el 8 de julio, y por tanto ANTES de la sustitución del contador registra un descenso de consumo considerable (medio diario de 0,089 m3) similar al de los mismos periodos de años anteriores.

La reclamante adjunta el resultado de dos intervenciones técnicas realizadas en su domicilio los días 11 y el 26 de junio de 2024- siendo de fechas posteriores al periodo reclamado - que no confirman el mal funcionamiento del equipo de medida. Se comprueba asimismo que las lecturas en esos periodos se iban asimilando a la de otros anteriores.

En consecuencia, el consumo medido y facturado realmente se ha realizado, el incremento del volumen de agua consumida no es imputable a la empresa reclamada no debiéndose a un mal funcionamiento del aparato de medida ni a un error de lectura, no constando ninguna prueba de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, 28 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]