



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10922.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 06 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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: que, según alega la reclamante, Primero: Que mantengo contrato de suministro de agua con la compañía [REDACTED] para mi vivienda, con número de contrato 118284628. Segundo: El objeto de esta reclamación es la disconformidad con las facturas siguientes: • Factura nº240000187359, de 08/01/2024, para el periodo comprendido del 06/01/2023 al 11/12/2023, por importe de 407,20€. • Factura nº2400001128279, de 13/02/2024, para el periodo comprendido del 11/12/2023 al 09/02/2024, por importe de 462,72€. • Factura nº2400002656088, de 11/04/2024, para el periodo comprendido del 09/02/2024 al 10/04/2024, por importe de 196,89€. Tercero: Que cuando me llegó el cargo de la primera factura inmediatamente me puse en contacto con el [REDACTED], ya que se me estaba girando un consumo abusivo de agua. La persona que atendió la llamada de la compañía me aconsejó que diera orden de devolución del recibo y se abrió la incidencia 1219081 por consumo elevado. [REDACTED] en su respuesta indica que podría el consumo excesivo podría deberse a una fuga interna de la casa, ya que al ser mi contador telegestionado [REDACTED] había observado que había un consumo continuo de agua durante las 24 horas del día. Cuarto: Tras esa respuesta contacté con mi compañía de seguros para que hicieran una revisión en el domicilio. Los operarios del seguro no detectaron ninguna fuga interna en la vivienda, aunque el contador corría en exceso, por lo que recomendaron hacer una prueba con localizador de gas por si pudiera haber una fuga en el exterior. Cabe señalar que cuando se revisó toda la instalación (cisternas, grifos exteriores e interiores) cuando se abrió un grifo el contador marcaba de 10 en 10 o de 20 en 20. Para realizar la comprobación con gas trazador tuvieron que cambiar la llave general de la casa porque al parecer estaba rota. Una vez cambiada la llave general el 18/03/2024, al día siguiente acude el fontanero del seguro a hacer la prueba con gas trazador, pero la prueba no se realiza porque el contador ha dejado de marcar consumo. El operario del seguro apunta a que pueda existir un problema en el equipo de medida. Quinto: Por lo anterior, me puse de nuevo en contacto con [REDACTED] para explicarles que desde el seguro de mi vivienda me indicaban que el problema no era por fuga de agua en la vivienda y sí por posible mal funcionamiento del contador. Desde [REDACTED] quedaron en enviar un técnico para examinar el equipo de medida, pero no fue hasta el mes de mayo de 2024 que la compañía acudió a mi domicilio a retirar el contador para su examen colocando un contador provisional. Que, tras la inspección desde [REDACTED] como puede verse en las respuestas de la empresa a mis reclamaciones, concluye que el contador retirado funciona perfectamente. Sin embargo, curiosamente [REDACTED] no ha

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

sustituido el contador provisional con el que actualmente sigo. Asimismo, quiero poner en conocimiento de esta junta arbitral que desde que en mayo la compañía me cambió el contador mis facturaciones han vuelto a la normalidad de antes tal y como pueden comprobar con la última factura expedida por la compañía. Documentación: - Facturas reclamadas (doc. nº1, nº2 y nº3). - Informe del seguro de hogar (doc. nº4). - Fotos del contador (doc. nº5). - Respuestas del Canal a las reclamaciones (doc. nº6). - Última factura girada en junio de 2024 (doc. nº7). Solicita que [REDACTED] proceda a refacturar las facturas objeto de reclamación emitiendo unas nuevas conforme a mi histórico de consumo y me reintegre la diferencia de lo abonado y lo que debería haber pagado.

La parte reclamada alega que, I.- El arbitraje versa sobre la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 118284628, cuyo titular es [REDACTED], con [REDACTED] cho contrato abastece a una vivienda sita en la calle [REDACTED] del municipio de Quijorna (Madrid). II.- La facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 06 de octubre de 2023 y el 10 de abril de 2024, fue realizada, teniendo en cuenta la lectura del contador que tenía instalado en esas fechas la finca y que era un contador marca [REDACTED] con número de serie P22NB645078W hasta el 10 de mayo de 2024. Este contador es un equipo electrónico, en los que la lectura se realiza de forma automática, lo cual descarta un posible error de lectura ya que no interviene el factor humano. Además, dispone de una tecnología que nos permite recibir, de forma remota, 24 lecturas diarias. La facturación del periodo comprendido entre el 06 de octubre de 2023 y el 10 de abril de 2024, se ha calculado por diferencia de índices de lectura, teniendo en cuenta las telelecturas registradas por el contador. Este periodo abarca tres facturas de consumo: Primera factura: la lectura del contador el 6 de octubre de 2023 fue de 151 m3, mientras que la telelectura el 11 de diciembre de 2023 fue de 313 m3, lo que determina un consumo de 162 m3. Como este consumo era superior al habitual del suministro, el 3 de enero de 2024 y antes de la emisión de la factura, agua continuado acudimos a finca donde podemos verificar que el contador registraba una lectura de 380 m3 y que se estaba registrando paso de en el momento de la inspección, lo que salvo que se esté haciendo uso del suministro en ese momento, es un claro indicativo de avería o fuga en la instalación interior del cliente. Fotografía del contador tomadas en inspección del día 03 de enero de 2024 Por este motivo, el 8 de enero de 2024, emitimos la correspondiente factura y se adjuntó una carta en la que le informábamos 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. Adicionalmente, se anexó una guía para ayudar a detectar una posible avería o fuga en la instalación particular del cliente. Segunda factura: la lectura del contador el 11 de diciembre de 2023 fue de 313 m3, mientras que la lectura el 9 de febrero de 2024 fue de 492 m3, lo que determina un consumo de 179 m3. Ante el aumento de consumo registrado, también, en el siguiente periodo de facturación, se le vuelve a enviar al cliente el 13 de febrero de 2024, junto con la factura, 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 detectar una posible avería o fuga en la instalación particular del cliente. Tercera factura: la lectura del contador el 9 de febrero de 2024 fue de 492 m3, mientras que la lectura del contador el 10 de abril de 2024 fue de 580 m3, lo que determina un consumo de 88 m3. El 29 de febrero de 2024, recibimos la primera reclamación del cliente por teléfono, en la que reclama el aumento de consumo en sus dos últimas facturas. A esta reclamación respondemos el 1 de marzo de 2024 informando al cliente que el día 3 de enero de 2023, se sustituyó el contador por uno electrónico y con tecnología que nos permite disponer de lecturas horarias y que este contador había superado las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo. Se le informó que a la vista de las telelecturas recibidas del contador, desde el día 6 de septiembre de 2023, existía un consumo continuado tanto de día como de noche, lo que era un claro indicativo de que existía alguna una avería en su red particular que estaba ocasionando un aumento de consumo. Así mismo se le informó que en ocasiones se producen pequeñas pérdidas



Comunidad de Madrid

de agua, como, por ejemplo, en una cisterna, en un grifo que no cierra correctamente, a través de la válvula de algunas calderas que no se encuentra completamente cerrada, etc. Este tipo de incidencias no suelen ser detectadas a simple vista y el agua perdida en estas situaciones pasa directamente a la red de alcantarillado sin causar ningún desperfecto visible. Si este tipo de incidencias se prolongasen en el tiempo, el volumen de agua registrado por el contador puede llegar a ser importante. Igualmente, se le indicó que, si el aumento de consumo había sido como consecuencia de una fuga o algún tipo de avería en su red particular [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de un procedimiento interno de revisión que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo y de los requisitos que tenían que cumplir para su aplicación. El 19 de marzo de 2024 recibimos una nueva reclamación del cliente por teléfono, donde nos indica que no tiene fuga, que ha realizado todo tipo de comprobaciones y que el problema debe de estar en el contador. Ante esta nueva reclamación, el 20 de marzo de 2024 enviamos comunicación al cliente en la que le informamos sobre las causas que pueden originar un aumento de consumo, así como de que íbamos a comprobar el funcionamiento del contador y la lectura, para descartar que el aumento de consumo se produjese por causas imputables a esta empresa. El 16 de abril de 2024 acudimos a la finca para comprobar el funcionamiento del contador, pero esta comprobación no se pudo realizar porque el tapón del grifo de comprobación estaba agarrotado y no se podía manipular. Esta pieza es indispensable para poder realizar la comprobación del contador, por lo que el 23 de abril acudimos nuevamente donde se acondicionó esta pieza, para el 30 de abril de 2024 finalmente proceder a la comprobación del funcionamiento del contador en el propio suministro. Esta comprobación del funcionamiento del contador está acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 346/EI573 y 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 específicos que deben cumplir estos equipos de medida. Es decir, el funcionamiento del contador era totalmente correcto. El 6 de mayo de 2024 informamos al cliente del resultado de la comprobación realizada. En esta carta también le informamos de que habíamos detectado mediante la telelectura de la que dispone el contador instalado en la finca, que había existido paso continuado de agua durante las 24 horas del día, hasta el 05 de marzo de 2024, a partir de esta fecha esta situación desaparece con el consiguiente descenso del consumo. Esto es un claro indicativo de que el aumento de consumo ha podido deberse a una incidencia o fuga en la instalación interior, la cual ya había sido resuelta. El 8 de mayo de 2024 recibimos una nueva reclamación del cliente, mostrando su disconformidad con la resolución anterior. El 9 de mayo de 2024 informamos al cliente de que íbamos a sustituir el contador existente por un nuevo equipo de medida, tras lo cual se procedería a enviar el contador retirado a comprobar en nuestro Laboratorio de Contadores [REDACTED]. El día 10 de mayo de 2024 sustituimos el contador de la finca para comprobar su funcionamiento en nuestro laboratorio de contadores. Se instaló un nuevo contador marca [REDACTED] con número de serie P24NB517191B. Hay que señalar que este contador no es provisional como indica el cliente en su solicitud de arbitraje. Cuando [REDACTED] retira un contador para comprobar su funcionamiento en nuestro laboratorio, o por cualquier otro motivo, no vuelve a instalarlos en el suministro. Por lo tanto, el contador instalado actualmente es el que tendrá hasta que sea necesaria una nueva sustitución de este. El día 24 de mayo de 2024 comprobar su funcionamiento y el mismo día informar al cliente del resultado. El día 24 de mayo de 2024 se realizó la comprobación del funcionamiento del contador para determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente, en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente n.º 226/LC10.186, la cual certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad. Además, este laboratorio y sus procedimientos son objeto de auditoría cada año. El resultado fue que el 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. Por lo tanto, es el contador funciona dentro de los límites establecidos por la legislación vigente, por lo que su funcionamiento totalmente correcto. Ese mismo día, informamos al cliente del resultado de

Comunidad de Madrid

la comprobación. En esta carta le informamos además de las causas que pueden provocar un aumento de consumo y de la posibilidad de comprobar el funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED] que cuente también con la acreditación ENAC para realizar este tipo de ensayos. En caso de estar interesado, el cliente debía comunicárnoslo dentro del plazo de 30 días naturales desde la emisión de esta carta. Puesto que no hemos recibido comunicación del cliente al respecto, el contador ha sido desechado. El 9 de octubre de 2023 recibimos una nueva reclamación del cliente por teléfono, nuevamente mostrando su disconformidad con la resolución anterior. Indicando que varios fontaneros han acudido y verificado que no tiene fuga y que ha existido un funcionamiento anómalo del contador hasta la última vez que acuden a finca donde esta situación desaparece. El 12 de junio de 2024 damos respuesta a la reclamación del cliente, detallando las acciones llevadas a cabo en respuesta a las reclamaciones anteriores. Recordándole la posibilidad de comprobar el funcionamiento del contador en un laboratorio externo. El 27 de junio de 2024 recibimos una última reclamación del cliente por correo electrónico, mostrando su disconformidad con la resolución anterior. El 28 de junio de 2024 damos respuesta a la reclamación del cliente. Nuevamente detallando las acciones llevadas a cabo en respuesta a las reclamaciones anteriores. Asimismo, comprobamos que el consumo desciende a los valores habituales del suministro antes de la sustitución del contador. Concretamente, el 10 de abril el contador registraba una lectura de 580 m³, mientras que el 10 de mayo de 2024, fecha en la que se sustituye el contador, registraba una lectura de 591 m³, estas lecturas determinan un consumo medio diario de 0,367 m³/día, mientras que en el periodo análogo anterior fue de 0,612 m³/día. Es decir, el consumo desciende a valores incluso inferiores a los registrados en el periodo análogo anterior, antes de la sustitución del contador. Por último, se adjuntan varias graficas del consumo registrado por el contador donde se puede verificar que ya existía un ligero paso continuado de agua durante las 24 horas del día desde primeros de septiembre de 2023, el cual se intensifica notablemente a partir del 24 de octubre de 2023, y el descenso del consumo a los valores habituales del suministro se produce el 06 de marzo de 2024 coincidente con la desaparición de este paso continuado de agua durante las 24 horas del día. Esta información la puede consultar el cliente a través de la oficina virtual de esta empresa. 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 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, el funcionamiento del contador que registró el consumo de la vivienda del titular en el periodo reclamado fue comprobado tanto en el propio suministro como en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED]. El resultado obtenido en ambos casos fue un funcionamiento totalmente correcto. Hay que recordar que ambos procedimientos de comprobación están acreditados por la Entidad Nacional de Acreditación. Se le ofreció al titular la posibilidad de realizar una nueva comprobación en un laboratorio externo a [REDACTED] pero el cliente no ha manifestado su interés en llevarla a cabo. Así mismo, las lecturas realizadas en el periodo fueron correctas puesto que se tomaron de manera automática y fueron confirmadas en las intervenciones y ordenes de lectura realizadas posteriormente. Esto confirma que el consumo facturado realmente se realizó y, si este consumo no se realizó de forma consciente, es que existió algún tipo de incidencia en la instalación interior que provoca este aumento de consumo temporal en el suministro. 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



Comunidad de Madrid

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 otro lado, las telelecturas del contador demuestran que existió consumo continuado las 24 horas del día desde el mes de septiembre hasta el 6 de marzo de 2024, fecha en la que este cesó. Además, hemos comprobado que el consumo descendió a los valores habituales del suministro antes de la sustitución del contador. Concretamente, el 10 de abril el contador registraba una lectura de 580 m3, mientras que el 10 de mayo de 2024, fecha en la que se sustituye el contador, registraba una lectura de 591 m3, estas lecturas determinan un consumo medio diario de 0,367 m3/día, mientras que en el periodo reclamado fue de 2,454 y 2,983 m3/día. Es decir, el consumo desciende con el mismo contador instalado en finca, lo que es otro claro indicativo de que la causa del aumento de consumo no está relacionada con el funcionamiento del contador, puesto que de estarlo el aumento de consumo se habría mantenido hasta la sustitución del contador. Por todo ello, se deben buscar las causas del aumento de consumo en el uso que hicieron del suministro en el periodo reclamado o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna. 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 II-). 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 Canal de Isabel II 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, teniendo en cuenta además, que la factura se calcula con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid, que constan de una parte fija -denominada cuota de servicio, en concepto de disponibilidad del mismo- y de una parte variable -que depende de los volúmenes de agua suministrados-, tal como dispone el 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. Debido a que [REDACTED] factura volúmenes de agua consumidos (tal y como se indica en el Decreto 29/2018) lo necesario para poder rectificar una o varias facturas es indicar los volúmenes de agua que haya que facturar, no su importe. El patrón de consumo de un Cliente se establece por los metros cúbicos consumidos, no por el importe de las facturas, pues el precio de las tarifas varía anualmente. Con el fin de entender el argumento se expone un ejemplo: Si un Cliente viene consumiendo una media de 5 m3 en todas las facturas durante los últimos 5 años, aunque el consumo siempre sea el mismo en todas las facturas -5 m3 - el importe no siempre va a ser el mismo, unas veces podrá ser 20 € otras veces más y otras veces menos; todo ello depende de 2 factores: 1. El precio de las tarifas, el cual puede variar anualmente, lo que supone que no todos los años valdrán lo mismo los 5 m3 consumidos. 2. El periodo en el que se haya realizado el consumo. Tal y como se indica en el Decreto 29/2018, art. 2.1., las tarifas son estacionales -periodo de verano y periodo de invierno- siendo más caro el periodo de verano que el periodo de invierno, por lo que, ni siquiera en un mismo año, los 5 m3 van a valer lo mismo. Por tanto, si se decidiese que se tienen que reintegrar importes, que es lo que solicita el Cliente, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar. Solicita se dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el Cliente.

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**:



Comunidad de Madrid

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, la empresa reclamada ha acreditado, mediante comprobaciones en el propio suministro y en el laboratorio de contadores de [REDACTED] que el funcionamiento del contador que registró el consumo de la vivienda del titular en el periodo reclamado fue totalmente correcto. Así mismo, aun habiendo informado la reclamada la posibilidad de realizar una nueva comprobación en un laboratorio externo a [REDACTED] el reclamante no ha presentado informe contradictorio.

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, 06 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]