



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11176.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 14 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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: El día 04/07/2024 recibí una factura de 518,09 euros correspondiente a un consumo de 165 m³ de agua, lo cual es significativamente superior a mis facturas anteriores. En mi domicilio, el consumo máximo histórico había sido de 54 m³. Tras realizar un reclamo a [REDACTED] por este error, me informaron que el contador registra el consumo con una desviación del +6,06%. Sin embargo, considero que esta desviación no justifica el importe facturado, ya que mi consumo habitual no ha variado. En su comunicación, [REDACTED] indicó que paralizarían la revisión de la facturación hasta la instalación de un nuevo contador, pero ya ha pasado un mes desde que inicié el reclamo, y, aunque me cobraron los 518,09 euros, no he recibido una respuesta definitiva ni una solución al respecto.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "la devolución inmediata de los 518,09 euros cobrados incorrectamente en la factura del 04/07/2024, dado que se ha comprobado que el contador registraba un consumo erróneo con una desviación del +6,06%. Este error no justifica el importe facturado, ya que mi consumo habitual es significativamente menor y no ha cambiado en el período indicado. Fundamento esta pretensión en la propia revisión realizada por [REDACTED], que confirma la existencia de un fallo en el contador. Además, no he recibido una respuesta definitiva o una corrección en la facturación a pesar de haber pasado un mes desde la presentación de mi reclamación".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 10 de marzo de 2025 refiere: "Primero. - El arbitraje tiene por objeto la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 404883757, cuyo titular es D^a. [REDACTED], con TJR Y9380849Z, a través del cual se

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

abastece a una vivienda sita en la avenida de [REDACTED], del municipio de Madrid. En concreto, es objeto de arbitraje el periodo de facturación comprendido entre el 3 de mayo y el 2 de julio de 2024. Segundo. - La facturación objeto de reclamación fue realizada teniendo en cuenta la lectura del contador instalado en el periodo referido marca [REDACTED] con número de serie P13AA328638I. Dicho contador, instalado hasta el 12 de agosto de 2024, es un equipo electrónico en el que la lectura se realiza de forma automática, hecho que descarta un posible error de lectura ya que no interviene el factor humano. Además, dispone una tecnología que permite conocer las 24 lecturas diarias del contador. Asimismo, debe indicarse que 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. Tercero. - La facturación inicial del periodo de facturación comprendido entre el 3 de mayo y el 2 de julio de 2024, se calculó por diferencia de índices de lectura, es decir, teniendo en cuenta las tele lecturas registradas por el contador. La telelectura del contador el 3 de mayo de 2024 fue de 1.080 m³, mientras que la telelectura el 2 de julio de 2024 fue de 1.245 m³, lo que determina un consumo de 165 m³. Cuarto. - El 7 de mayo de 2024, ante el consumo superior al esperado -que ya se estaba produciendo en el periodo de facturación anterior al que es objeto de reclamación- se envió una comunicación a la Cliente, informándole de esta situación y de las posibles causas que pueden provocar un aumento de consumo, así como una guía para detectar una posible avería o fuga en su instalación interior. Se adjuntan a estos efectos EL DOCUMENTO N°1 y el DOCUMENTO N° 2. Quinto. - El 12 de julio de 2024 se recibió la primera reclamación de la Cliente mediante la oficina virtual, manifestando su disconformidad con el aumento de consumo reflejado en la factura que es objeto de reclamación. Al respecto, debe indicarse que el 17 de julio de 2024 [REDACTED] envió una comunicación a la Cliente en la que se le informaba sobre las causas que pueden originar un aumento de consumo, así como de que se iba a proceder a comprobar el funcionamiento del contador y la lectura para descartar que el aumento de consumo se produjese por causas imputables a esta empresa pública. Se adjunta a estos efectos EL DOCUMENTO N°3. En este sentido, el 7 de agosto de 2024 se comprobó el funcionamiento del contador en la propia instalación. El procedimiento para llevar a cabo esta verificación está acreditado por ENAC con expediente n.º 346/EI573 y se realiza comprobando el consumo registrado por el contador instalado en el suministro, con el consumo que registra un contador patrón debidamente calibrado en el laboratorio de [REDACTED] que se encuentra acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 226/LC10.186 como laboratorio de calibración. Al respecto, ha de señalarse que según 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%. Se adjunta a estos efectos EL DOCUMENTO N°4. Teniendo en cuenta la comprobación realizada, el 9 de agosto de 2024 se comunicó a la Cliente del resultado informándole que el contador registraba el consumo con una desviación del + 6,06 %, es decir, el consumo registrado había sido un + 6,06 % mayor que el consumo que realmente se estaba produciendo. Por otra parte, se informó que la lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 1.257 m³. En este sentido, como el contrato de suministro era relativamente nuevo, [REDACTED] carecía de un histórico de consumos que se pudiera tomar como referencia para revisar la facturación emitida. Por dicha circunstancia, se informó a la Cliente que se procedía a paralizar el estudio de la reclamación hasta conocer el consumo del nuevo contador que se iba a instalar en su suministro a la mayor brevedad posible. Se adjunta a estos efectos EL DOCUMENTO N°5. Sexto. - Expuesto lo anterior, debe ponerse de manifiesto que el 31 de octubre de 2024, se procedió a rectificar la facturación deduciendo el porcentaje de desviación que presentaba el contador, por el máximo periodo de tiempo posible, que es de 6 meses, conforme al artículo 71 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del [REDACTED]. Pues bien, teniendo en cuenta que el consumo registrado por el contador fue de 236 m³, el exceso de consumo habría sido de 15 m³, exceso que se descontó del consumo inicialmente facturado, que supone facturar un volumen final de 221 m³. De esta manera, el consumo facturado es el realmente realizado. La rectificación del periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2024 y el 3 de septiembre de 2024 supuso pasar de facturar un importe inicial de 635,80 €, a un importe de 589,60 €. Es decir, se



Comunidad de Madrid

produjo como consecuencia de dicha rectificación de una disminución en el importe facturado de 46,20 €. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 6. En la comunicación remitida a la Cliente de fecha 31 de octubre de 2024, se informó a la Cliente de que podían existir otras causas que podrían provocar un aumento de consumo, como pueden ser el cambio en los hábitos de consumo, o que hubiera existido una incidencia en la instalación interior o en alguno de 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. Séptimo. - Expuesto lo anterior, debe señalarse que la existencia de un adelanto de un + 6,06 % en el funcionamiento metrológico del contador, en ningún caso podría explicar, por sí solo, un aumento exponencial en el consumo facturado en el periodo reclamado. En este periodo el consumo medio diario fue de 2,583 m³/día respecto al periodo inmediatamente posterior que fue de 0,341 m³/día con el mismo contador instalado en finca, hecho que supone un claro indicio de que la principal causa del aumento de consumo en finca no está relacionada con el funcionamiento del contador. El hecho de que el consumo descienda a los valores habituales del suministro con el mismo contador que registró el aumento, es un claro indicativo de que la principal causa del aumento de consumo no está relacionada con el funcionamiento del contador, puesto que, de estarlo, este aumento de consumo se habría mantenido hasta la sustitución del contador. A la vista de las telelecturas recibidas del contador, se puede observar que, durante el periodo reclamado, hubo varios días en los que se estuvieron registrando consumos continuados las 24 horas del día. Esto constituye un claro indicio, de que en la red existió alguna incidencia que, con toda seguridad la causa del aumento de consumo. Se adjunta al respecto una gráfica donde se puede observar el consumo continuado durante varios días: Octavo. - Por otra parte, conforme se indicaba en el Hecho Segundo anterior, el contador es un contador secundario instalado en una batería de contadores, en el que existe un contador principal que registra el consumo total de la finca. Es decir, el consumo que registra el total de los contadores secundarios ha sido registrado previamente por el contador divisionario principal. En este sentido, es fundamental señalar que el consumo del divisionario principal tuvo un aumento en el mismo periodo en el que se registró el consumo reclamado por la Cliente. Es decir, dos contadores distintos han presentado un aumento de consumo similar en el mismo periodo de tiempo, hecho que viene a demostrar que el consumo facturado realmente se ha realizado. En este sentido, se adjunta a continuación una gráfica comparativa que relaciona el consumo registrado por el contador divisionario principal (consumo DP) respecto a la suma del consumo total registrado por los contadores divisionarios secundarios (total consumos DS) en los diferentes periodos de facturación. Como se puede observar, el consumo del contador principal sigue el mismo patrón que el consumo facturado en la totalidad de los contadores secundarios. Es decir, el aumento de consumo registrado por el contador de la titular del contrato de referencia también ha sido registrado por el contrato principal. En consecuencia, 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 subrayar 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. ALEGACIONES Primera. - El funcionamiento del contador que registró el consumo de la vivienda del titular en el periodo objeto de reclamación fue comprobado en la misma finca, comparando el consumo registrado por el contador instalado en el suministro, con el consumo que registra un contador patrón debidamente calibrado en nuestro laboratorio, el cual se encuentra acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente nº 226/LC10.186 como laboratorio de calibración. El resultado obtenido fue que el contador registraba el consumo con una desviación del +6,06 %, motivo por el cual se rectificó la facturación descontando el porcentaje de adelanto sobre los metros cúbicos facturados, por el mayor periodo de tiempo posible, que es de 6 meses, conforme al artículo 71 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución

Comunidad de Madrid

de las aguas del [REDACTED] e esta forma, con este descuento, se facturó el consumo realmente producido en el suministro. Segunda.- Por otra parte, debe señalarse que las lecturas realizadas en el periodo fueron correctas, puesto que se tomaron de manera automática y fueron confirmadas en las intervenciones realizadas posteriormente. Esto confirma que el consumo facturado realmente se realizó y, si este consumo no se realizó de forma consciente, fue debido a que existió algún tipo de incidencia en la instalación interior que provoca este aumento de consumo temporal en el suministro. En este sentido, de las lecturas horarias recibidas del contador, se ha podido comprobar que existen varios días en los que se ha registrado un consumo continuado las 24 horas del día, hecho que indica que ha podido existir alguna incidencia en la red particular de la finca suministrada. 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, debe indicarse 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. Tercera. - Asimismo, se ha comprobado que el consumo desciende a los valores habituales del suministro antes de la sustitución del contador. Concretamente, el 2 de julio de 2024 la lectura fue de 1.245 m³. El contador se sustituye el 12 de agosto de 2024 con una lectura de 1.259 m³, lo que determina un consumo medio diario de 0,341 m³/día mientras que en el periodo de facturación inmediatamente anterior fue de 2,583 m³/día. Es decir, el consumo desciende a los valores habituales del suministro con el mismo contador instalado en finca, lo que constituye otro claro indicativo de que la principal 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. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 7 Cuarto. - Adicionalmente, el aumento de consumo registrado por el divisionario secundario también ha sido registrado por el contrato principal o, lo que es lo mismo, ambos contadores han registrado un aumento de consumo muy similar en el mismo periodo de tiempo, hecho que constituye otro claro indicativo de que la causa del aumento de consumo es ajena al funcionamiento del contador. Por todo ello, se deben buscar las causas del aumento de consumo en el uso que se hizo del suministro en el periodo reclamado o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa pública no tiene competencia ni responsabilidad alguna. Por lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar nuevamente la facturación reclamada por considerarse que ésta es 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 de la 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, 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 art. 2.4 del 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. Debido a que [REDACTED] factura volúmenes de agua consumidos (tal y como se indica en el Decreto 55/2024) 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



Comunidad de Madrid

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 55/2024, art. 2.4., 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 devolver importes o rectificar facturas, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar. Por todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, al que tiene el honor de dirigirse, SOLICITA: Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito junto con sus documentos adjuntos y dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por la Cliente OTROSÍ DIGO: Que de estimarse necesaria la presentación de documentos adicionales acreditativos de algunos de los extremos indicados en el presente escrito, manifestamos quedar a su entera disposición. Por todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo solicita tenga por efectuada la anterior declaración, a los efectos oportunos. SEGUNDO OTROSÍ DIGO: Que, en el caso de que el Órgano Arbitral acuerde mediante Laudo estimar parcial o totalmente las pretensiones formuladas por la Cliente, solicito se tenga en cuenta el sistema de facturación de [REDACTED] que no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid reguladas en el Decreto 55/2024, 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. Por lo tanto, en el caso de que se dictamine rectificar una factura de consumo, se deberá indicar en metros cúbicos”.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante quedando acreditado que los análisis del contador realizados han determinado la existencia de un mal funcionamiento del mismo, en un 6,06% de desviación, pero siendo subsanada y rectificada la factura descontando el exceso de desviación, siendo el resto de la factura correcta.

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, 14 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]