



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11952.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

████████████████████, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

████████████████████, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

████████████████████, 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 solicitud de arbitraje de 09/09/2024: "Reclamación de la facturación por el consumo de agua realizada en el periodo comprendido entre 23-03-2021 y el 24-05- 2021".

Solicitud: "Revisión de los datos y pago del consumo indebido".

La parte reclamante presenta la siguiente documentación:

- Acta de la Junta General Ordinaria de 25.01.2024: se nombra Presidenta a ██████████, Administrador a Servicios de Gestión Integral SAU; aparece como firma reconocida de las cuentas de la CCPP la Presidenta y ██████████.
- Anexo subsanación Acta de la Junta General Ordinaria de 25.01.2024 en el que se acuerda reclamar al ██████████ y en función de la resolución acudir a la Junta Arbitral de Consumo por la facturación entre el 23.01.2021 y el 24.05.2021.
- Reclamación al ██████████ al correo electrónico de "clientes" de la mercantil reclamada, de fecha 13.11.2023 en el que manifiesta que: En el período del 13.11.2019-14.09.2023 tienen (excluyendo los consumos objeto de reclamación de 190m3) un consumo medio diario de 0,19268m3/día y un consumo total de 258m3, por lo que no consideran normal que en dos meses, del 23.03.2021-24.05.21 se haya consumido 190m3.
- Escrito del ██████████ de fecha 17.10.2023, resolviendo la reclamación planteada por la parte reclamante del que se puede extraer que:
"La facturación emitida se ha calculado teniendo en cuenta el resultado obtenido en la comprobación metrológica del contador realizada en la propia instalación en fecha 08.07.2021, en el cual se obtuvo como resultado que el equipo de medida registraba el consumo con una desviación de +2,34%, porcentaje que se dedujo del consumo facturado inicialmente, facturándose tras la rectificación de fecha 09.07.2021 el consumo realmente realizado.... Le informamos que el consumo registrado por el mismo contador antes de la sustitución ya había descendido considerablemente. Concretamente la lectura del



Comunidad de Madrid

contador en fecha 24.05.2021 era de 328 m³ y en fecha 08.07.2021 era de 330 m³, lecturas que determinan un consumo medio diario de 0,044 m³ mientras que el consumo medio diario del periodo reclamado fue de 3,065 m³".

- Facturas emitidas por el [REDACTED]

Fecha de emisión	Período facturado	Total factura	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo
15.09.2023	18.07.2023-14.09.2023	37,94€	189 m ³	210 m ³	21 m ³
19.07.2023	22.05.2023-18.07.2023	24,53€	182 m ³	189 m ³	7 m ³
05.06.2023	16.03.2023-22.05.2023	22,06€	181 m ³	182 m ³	1 m ³
17.03.2023	18.01.2023-16.03.2023	17,97€	181 m ³	181 m ³	0 m ³
19.01.2023	16.11.2022-18.01.2023	36,72€	163 m ³	181 m ³	18 m ³
17.11.2022	15.09.2022-16.11.2022	22,36€	160 m ³	163 m ³	3 m ³
16.09.2022	15.07.2022-15.09.2022	54,45€	127 m ³	160 m ³	33 m ³
19.07.2022	19.05.2022-15.07.2022	156,72€	55 m ³	127 m ³	72 m ³
23.05.2022	17.03.2022-19.05.2022	24,55€	50 m ³	55 m ³	5 m ³
18.03.2022	19.01.2022-17.03.2022	20,78€	47 m ³	50 m ³	3 m ³
20.01.2022	16.11.2021-19.01.2022	22,06€	45 m ³	47 m ³	2 m ³
17.11.2021	15.09.2021-16.11.2021	29,73€	45 m ³	45 m ³	0 m ³
Septiembre 2021				45 m ³	
21.07.2021	24.05.2021-20.07.2021	27,34€		0 m ³	0 m ³ diferencia con sustitución
26.05.2021	23.03.2021-24.05.2021	401,54€	133 m³	328 m³	195 m³
24.03.2021	22.01.2021-23.03.2021	28,79€	133 m ³	133 m ³	0 m ³
25.01.2021	13.11.2020-22.01.2021	34,52€	132 m ³	133 m ³	1 m ³
16.11.2020	14.09.2020-13.11.2020	28,78€	132 m ³	132 m ³	0 m ³
Septiembre 2020				132 m ³	46 m ³ histórico de consumo
17.07.2020	19.05.2020-16.07.2020	28,77€	85 m ³	86 m ³	1 m ³
20.05.2020	17.03.2020-19.05.2020	30,23€	85 m ³	85 m ³	0 m ³



Comunidad de Madrid

20.03.2020	20.01.2020- 17.03.2020	27,34€	85 m ³	85 m ³	0 m ³
21.01.2020	13.11.2019- 20.01.2020	32,63€	85 m ³	85 m ³	0 m ³

- Tabla de excel de las facturas de la Comunidad de Propietarios.

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

La parte reclamante no comparece en el acto de audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 07.04.2025 en el que manifiesta que:

“Hechos: (...) El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 23 de marzo y el 24 de mayo de 2021, fue realizada teniendo en cuenta la lectura del contador marca Contazara con número de serie 02266267, instalado en el suministro desde el 30 de diciembre de 2011. La lectura de este contador se realiza de forma remota y automática, lo cual descarta un posible error de lectura ya que no interviene el factor humano. Así mismo, se trata de un contador secundario instalado en una batería de contadores, en el que existe un contador principal que registra el consumo total de la finca.

La facturación inicial del periodo reclamado fue calculada por diferencia de índices de lectura. La lectura el 23 de marzo de 2021 fue de 133 m³, mientras que la lectura el 24 de mayo de 2021 fue de 328 m³, lo que determina un consumo de 195 m³.

El 16 de junio de 2021, el Cliente presentó la primera reclamación por teléfono, manifestando que no tienen fuga y solicitando la comprobación del funcionamiento del contador. Para atender esta reclamación, en la misma fecha, 16 de junio de 2021 se remite una comunicación 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 y en quién recae la responsabilidad de cada una de ellas.

En la comprobación del funcionamiento metrológico del contador realizada en la propia instalación el 8 de julio de 2021, se comprobó que el contador registraba el consumo con una desviación del + 2,34 %, siendo la lectura que registraba en ese momento de 330 m³. La comprobación se realizó, comparando, en la misma finca, 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 n.º 226/LC10.186 como laboratorio de calibración. El procedimiento para llevar a cabo esta verificación también está acreditado por ENAC con expediente n.º 346/EI573.

La normativa aplicable dispone que el contador ha de registrar el consumo con desviaciones inferiores al 2%, tal y como se establece en el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología. Por tanto, el 9 de julio de 2021 se procedió a revisar la facturación del periodo comprendido entre el 23 de marzo y el 24 de mayo de 2021, deduciendo del consumo facturado el porcentaje de desviación



Comunidad de Madrid

indicado, facturando por lo tanto, el consumo realmente realizado.

El día 13 de octubre de 2023 se recibe una nueva reclamación del Cliente por teléfono, mostrando su disconformidad con el resultado a su reclamación anterior.

El 17 de octubre de 2023 se da respuesta a la reclamación del Cliente, informándole de la rectificación realizada en respuesta a su reclamación anterior y de que el consumo desciende a los valores habituales del suministro antes de la sustitución del contador, lo que es un claro indicativo de que la causa principal del aumento de consumo es ajena al funcionamiento del contador, puesto que, de estar relacionado, este aumento de consumo se habría registrado hasta la sustitución del contador. Concretamente, la lectura del contador en fecha 24 de mayo de 2021 era de 328 m³ y en fecha 8 de julio de 2021 era de 330 m³, lecturas que determinan un consumo medio diario de 0,044 m³ mientras que el consumo medio diario del periodo reclamado fue de 3,065 m³.

Cabe destacar que esta segunda reclamación del Cliente, en la que muestra su disconformidad con la rectificación realizada, se produce prácticamente un año y medio después de esa rectificación, por lo que ese contador ya no estaba en poder de [REDACTED] al haber sido desechado, lo que hace imposible realizar una nueva comprobación de su funcionamiento en nuestro laboratorio de contadores.

El 14 de noviembre de 2023 se recibe una última reclamación del Cliente, en esta ocasión por correo electrónico, en la que nuevamente muestra su disconformidad con el resultado a sus reclamaciones anteriores.

Mediante comunicación de 16 de noviembre de 2023 se resumen las actuaciones detalladas anteriormente, informándole adicionalmente de 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 incontrolado 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.

En este sentido, se informa al Cliente:

- De la posibilidad de que haya existido una pérdida de agua en la instalación interior del cliente, que haya podido producir el aumento de consumo en el periodo reclamado y
- De la existencia del procedimiento interno implementado por voluntad propia de esta empresa pública -y no por imperativo legal- para los casos en los que ha existido una avería o fuga en la instalación interior del cliente."

Alegaciones:

En primer lugar, **la mercantil reclamada no acepta el arbitraje puesto que excede de su oferta de adhesión a arbitraje, que excluye aquellas solicitudes que se refieran a facturas con una antigüedad superior a 12 meses desde la fecha de solicitud de arbitraje.**

En segundo lugar, no consideran procedente estimar la reclamación por los siguientes motivos: "El funcionamiento del contador que registró el consumo de la vivienda del titular en el periodo reclamado fue comprobado en el propio suministro. El procedimiento para llevar a cabo esta verificación está acreditado por ENAC con expediente n.º 346/EI573.



Comunidad de Madrid

Como se ha expuesto, La legislación vigente establece que el contador ha de registrar el consumo con desviaciones inferiores al 2%, 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 resultado fue que el contador funcionaba con una desviación positiva del + 2,34 %, por lo que se rectificó la facturación aplicando directamente el porcentaje de adelanto del contador sobre los metros cúbicos consumidos en el periodo 23 de marzo al 24 de mayo de 2021, dando como resultado un menor importe a facturar. La lectura en el momento de la comprobación era de 330 m³.

Las lecturas de este contador se han realizado de forma remota y automática, lo cual descarta un posible error de lectura ya que no interviene el factor humano, además, las lecturas realizadas en el periodo fueron correctas puesto que fueron confirmadas en las intervenciones y ordenes de lectura realizadas posteriormente. Además, con el mismo contador instalado, el consumo del suministro descendió considerablemente, volviendo a sus valores habituales. Si el aumento de consumo en el periodo reclamado se debiese, exclusivamente, al funcionamiento del contador, esa desviación se habría mantenido e incluso hubiera sido superior a partir de ese momento. Lo que nunca podría ocurrir es que el contador, de repente y por sí mismo, volviera a registrar el consumo de forma totalmente correcta. Esto descarta totalmente que el contador haya sido la causa principal del aumento de consumo registrado durante el período reclamado.

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, 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. Además, también existen otro tipo de causas que pueden provocar un consumo involuntario, como puede ser un grifo que no ha sido cerrado completamente y que durante un tiempo haya estado realizando consumo.

Todo ello, confirma que el consumo realmente se realizó, por lo que debe concluirse que el aumento de consumo facturado no es imputable al funcionamiento del contador o a un error de lectura. Finalmente, debido al tiempo transcurrido desde la rectificación de la facturación y la disconformidad del cliente con esa rectificación, ese contador ya no estaba en poder de esta empresa pública, por lo que no se pudo realizar una nueva comprobación de su funcionamiento en nuestro laboratorio de contadores, ni en ningún otro laboratorio externo al de [REDACTED]

Por todo lo expuesto anteriormente, no procede rectificar nuevamente la facturación reclamada."

La empresa reclamada aporta:

- Factura emitida por el [REDACTED] de 16.06.2021, de rectificación por importe de - 13,79€ del periodo 23.03.2021-24.05.2021. Factura emitida en origen 210003614603, nueva factura emitida 210004899418, causas de revisión "Mal funcionamiento del contador".
- Escrito del [REDACTED] de fecha 16.06.2021 el el que contesta a la parte reclamada por la reclamación que esta presentó el 16.06.2021 por el aumento de consumo, explicando las posibles causas que lo pueden motivar.
- Escrito del [REDACTED] de fecha 17.10.2023 el el que contesta a la parte reclamada por la reclamación que esta presentó el 13.10.2023 por el aumento de



Comunidad de Madrid

consumo.

- Escrito del [REDACTED] de fecha 16.11.2023 el el que contesta a la parte reclamada por la reclamación que esta presento el 14.11.2023 por el aumento de consumo.

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

1. En relación con las manifestaciones de la parte reclamada en relación a la falta de existencia de convenio arbitral válido, el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo (que deroga el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral) elimina las ofertas limitadas de adhesión al sistema arbitral, que sí permitía el Real Decreto 231/2008. Sin embargo, el texto actual establece en el apartado 3º de la Disposición transitoria única en relación con los "*Procedimientos arbitrales y de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo iniciados antes de la entrada en vigor de este real decreto*" que: "Las ofertas limitadas de adhesión que se encuentren en vigor en la fecha de entrada en vigor de esta norma deberán adecuarse a esta norma en el plazo de seis meses desde el día siguiente a su entrada en vigor. Transcurrido ese plazo, se tendrán por no puestas las limitaciones de la oferta de adhesión, salvo denuncia expresa de esta por el empresario".

2. Teniendo en cuenta la fecha de la solicitud de arbitraje, 09.09.2024, efectivamente, la oferta de adhesión del [REDACTED] al Sistema Arbitral de Consumo era, en ese momento, una oferta limitada (Resolución de 28 de febrero de 2019 de la Junta Arbitral Nacional de Consumo).

El [REDACTED] tiene una oferta de adhesión limitada al sistema arbitral de consumo hasta el 13.02.2025 por el que, entre otras limitaciones, no acude a este sistema por solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los 12 meses desde la fecha de solicitud de arbitraje.

3. Por lo anterior, no existe convenio arbitral válido puesto que el objeto de la solicitud de arbitraje es una factura correspondiente al periodo comprendido entre el 23 de marzo y el 24 de mayo de 2021, estando excluida de la oferta de adhesión de la reclamada.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** puesto que no existe convenio arbitral válido al tratar la solicitud de arbitraje presentada el 09/09/2024 sobre una factura emitida el 26/05/2021, estando excluida de la oferta de adhesión de la reclamada al sistema arbitral de consumo puesto que excluye aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los 12 meses desde la fecha de la solicitud de arbitraje.

Procediéndose por todo ello al archivo del expediente, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 24 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]