



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12415.3/2024

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 02/01/2024 recibí un consumo a mi modo de entender desorbitado (49,68), habida cuenta que los históricos de consumos de mi cochera que sólo tiene un grifo son de 0 (cero) la mayor parte de las lecturas o de 1 m3 en algunas por importe de más o menos de 17 a 20 €, es decir por lo mínimo y son estos desde que di de alta el contrato allá por el año 2005 (más o menos). en esa lectura el consumo fue de 30 m3.

En esa fecha 02/01/2024 y coincidiendo que el canal cambia los contadores analógicos por los digitales me llega ese consumo.

En uno de los emails que les he mandado y que me acaban de decir en la llamada recibida en el día de hoy 16/09/24 que no tienen constancia del mismo les comunicaba que posiblemente fuese un error al transcribir los datos del contador analógico al digital, también les detallaba algunas de las comprobaciones que yo personalmente he realizado.

Les adjunto pdf los dos emails que les he enviado así como pantallazo de que el email fue entregado correctamente. Todas las comunicaciones del [REDACTED] reclamado esa pequeña deuda me las ha echo el [REDACTED] por teléfono, nunca contestaron a mis email (Claro como dicen que no los reciben...).

Aporta Emails enviados al [REDACTED] en pdf, [REDACTED]' (están a su disposición de necesitan verlos en mi equipo).

Pretensiones del reclamante y fundamentos en que se basan Les ruego contacten y arbitren con el [REDACTED] a fin de que desistan de seguir pretendiendo cobrar dicha cantidad (es pequeña paro es mía) y nunca he podido tener ese consumo.

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



Comunidad de Madrid

EL RECLAMANTE presenta en fecha 31 de marzo de 2025 un escrito de alegaciones para el acto de audiencia en el que expone:

Recibida en fecha 25/03/2025 contestación con N° Doc. 21/037476.2/25 y N/R: 21-ARBC-12415.12415.3/2024 a mi propuesta de arbitraje con en [REDACTED] en la que me informan que puedo presentar alegaciones finales previas a la resolución del referido expediente le comento:

Como creo haberles comentado a ustedes en alguno de mis anteriores escritos, el consumo habitual de mi cochera está entre 0 y 1 m3, como pueden apreciar ustedes en el documento que les adjunto: "Relación de consumos de agua.pdf"

Como notifiqué tanto por email como por teléfono en repetidas ocasiones al [REDACTED], el consumo de la factura 240.000.017.441 de fecha 02/01/2024 de 30 m3 posiblemente haya sido un error de lectura (¿Al cambio de contador de analógico a digital?, ¿otro?) pues en modo alguno ha habido unos hábitos de consumo que hayan podido motivar ese exagerado consumo de agua. Si en los meses posteriores a ese consumo el [REDACTED] me requirió en repetidas ocasiones el pago, bien es cierto que, desde hace aproximadamente 10 meses, no han vuelto a referirme el asunto.

En algún momento he pensado que las personas del [REDACTED] que me han atendido sobre este asunto, o bien han estado de bromas o bien han querido molestarme para buscar información donde en modo alguno la podría encontrar, por ello les ruego a ustedes tengan a bien solicitarles que me envíen copia del contrato de suministro de agua pues como les comenté a ustedes en mi anterior escrito fue objeto de "burla o chanza" cuando fui al Ayuntamiento de Parla por instrucciones de ellos a solicitarlo.

Por otra parte, leído su escrito, he de notificarles que de haber sabido la cantidad de personas designadas por la Asociación de Consumidores para intervenir en este asunto y la cantidad de recursos que van a utilizar, que por la cantidad reclamada que no lo hubiese hecho. Como dicen en mi pueblo, "Vale más el collar que el perro".

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 20 de mayo de 2025, presenta escrito de alegaciones en el que expone:

HECHOS

I. El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 26 de octubre y 29 de diciembre de 2023, fue realizada teniendo en cuenta la lectura del contador que tenía instalado en esas fechas de la marca Contazara con número de serie P21VA092206L, instalado el 20 de mayo de 2022 y sustituido el 19 de marzo de 2024 por otro contador de la marca Iberconta con número de serie J24YA008298V. Estos equipos han superado todos los controles de calidad que garantizan su correcto funcionamiento en el momento de su instalación. Estos contadores son equipos electrónicos, donde la lectura se realiza de forma automática, lo cual descarta el error de lectura, ya que no interviene el factor humano.

II. La facturación del periodo comprendido entre el 26 de octubre y 29 de diciembre de 2023, fue calculada por diferencia de índices de lectura. La lectura el 26 de octubre de 2023 fue de 1 m3, mientras que la lectura del 29 de diciembre de 2023 fue de 30 m3, lo que determina un consumo de 29 m3 para este periodo.

III. El 3 de enero de 2024, el cliente realiza una reclamación vía telefónica en la que mostraba su disconformidad con la facturación del periodo comprendido entre el 26 de octubre y 29 de diciembre de 2023. El cliente comenta que se trata de una facturación excesiva ya que él nunca ha realizado tal consumo. 2

IV. En atención a esta reclamación, el 4 de enero de 2024 remitimos al cliente una carta informándole que próximamente comprobaríamos el comportamiento metrológico del contador, así como de las causas que pueden provocar un aumento de consumo y en quién recaen las



Comunidad de Madrid

responsabilidades. Además, en esta misma carta también le informábamos que, de no estar de acuerdo con el resultado de la comprobación que se iba a hacer en la propia instalación, disponía de un plazo de 30 días desde la comunicación el resultado de esta, para solicitar hasta dos comprobaciones más adicionales. La primera de ellas, en nuestro laboratorio de contadores, que es un laboratorio de calibración acreditado por ENAC con acreditación número 226/LC10.186, y que sería totalmente gratuita. La segunda de ellas, en un laboratorio externo al de [REDACTED], que también contase con la debida acreditación ENAC, aunque en este caso, los gastos de esta comprobación deberían ser asumidos por el cliente.

V. El 24 de enero de 2024 se realiza la comprobación mencionada y comprobamos que el contador instalado en la finca registra el consumo con una desviación negativa del $-0,90\%$, es decir, el consumo registrado ha sido un $0,90\%$ menor del que realmente se está produciendo. Este procedimiento de comprobación ha sido acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) con acreditación número 346/EI573 y se ha realizado utilizando un contador patrón, que es verificado periódicamente en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con acreditación 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.

VI. La legislación metrológica a la que están sometidos estos dos equipos de medida establece que estos pueden tener una desviación de hasta el 2% al registrar el consumo, debiendo proceder a la sustitución del contador cuando supera este porcentaje. Por lo tanto, el contador utilizado para facturar presentaba un comportamiento totalmente correcto de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente.

VII. Tras esta actuación, el 26 de enero de 2024 tramitamos la reclamación de nuestro cliente, informándole del resultado de la inspección. Al no haber superado dicho límite legal, no se procede a rectificar la facturación emitida para el periodo 26 de octubre y 29 de diciembre de 2023, considerándose totalmente correcta.

VIII. El 20 de febrero de 2024 el cliente vuelve a presentar una nueva reclamación vía telefónica en la que sigue mostrando su disconformidad con la facturación del periodo comprendido entre el 26 de octubre y 29 de diciembre de 2023. Además, el 21 de febrero de 2024, el cliente se vuelve a poner en contacto con nuestra empresa, a través de correo electrónico, manifestando no haber recibido respuesta alguna sobre la reclamación interpuesta el día 3 de enero de 2024. El cliente expone que la finca se trata de una cochera en la que únicamente está instalado un inodoro, el cual rara vez utiliza y más en esta ocasión en la que no ha utilizado dicha cochera, y en la que sus consumos de agua varían entre 0 y 1 m^3 . Para finalizar, descarta fugas ya que lo ha revisado y ni él ni sus vecinos han detectado nada extraño.

IX. En atención a esta reclamación, el 18 de marzo de 2024 remitimos al cliente una carta informándole que hemos dado orden a nuestro servicio técnico de sustituir el contador existente por un nuevo equipo de medida, y próximamente comprobaríamos el comportamiento metrológico del contador retirado en el Laboratorio de Contadores de 3 [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 226/LC10.186, sin que ello suponga coste alguno para el cliente.

X. El 22 de marzo de 2024 se realiza la actuación mencionada y comprobamos que el contador retirado de la finca registraba el consumo con una desviación negativa del $-0,40\%$. La comprobación del funcionamiento del contador ha sido efectuada en nuestro 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.

Comunidad de Madrid

XI. Por tanto, no supera los límites establecidos por la legislación vigente, por lo que su funcionamiento es totalmente correcto. Este resultado se lo comunicamos al cliente mediante una carta el 2 de abril de 2024, corroborando el resultado de la verificación realizada en el propio suministro el pasado 24 de enero, en el que también mostraba un funcionamiento similar y totalmente correcto.

XII. Adicionalmente, le volvemos a recordar que, una vez descartado el mal funcionamiento metrológico del contador, las causas que pueden provocar un aumento de consumo recaerían bajo su responsabilidad, tales como una avería en su red interior o un consumo realizado de forma involuntaria. Por último, aún existe la posibilidad de verificar nuevamente el funcionamiento del contador, esta vez en un laboratorio externo al de [REDACTED] que también contase con la debida acreditación ENAC, aunque en este caso, los gastos de esta comprobación deberían ser asumidos por el cliente.

XIII. El 14 de mayo de 2024 el cliente vuelve a mostrar su disconformidad, vía correo electrónico, con la facturación del período comprendido entre el 26 de octubre y 29 de diciembre de 2023, alegando que dicho consumo jamás ha existido y que tal vez, al cambiar el contador analógico por el digital hayan cometido algún error en uno de los dígitos y de ahí esa diferencia de lectura con respecto al histórico de lecturas en este contrato, las cuales nunca han pasado de 1 m³.

XIV. Ante esta reclamación, el 17 de mayo de 2024 contestamos al cliente a través de una carta en la que le recordamos que en fecha 26 de enero de 2024 se llevó a cabo una inspección de su equipo de medida donde se comprobó que el contador funcionaba de forma totalmente correcta, y la lectura aportada por el contador era de 30 m³. Además, el 22 de marzo de 2024 se realizó una nueva verificación en nuestro laboratorio de contadores, en la que se volvió a confirmar que tanto la lectura como el funcionamiento del contador eran los correctos, corroborando así la comprobación anterior.

XV. Además, en respuesta a lo que el cliente indica en esta reclamación en cuanto un supuesto cambio de contador, debemos destacar que el contador que registró el consumo que es objeto de reclamación fue instalado el día 20 de mayo del año 2022 y se sustituyó el día 19 de marzo del año 2024 para su comprobación en nuestro laboratorio. Es decir, en ningún momento se ha realizado un cambio de contador en el período reclamado, por lo que no es posible que se haya podido producir la situación que el cliente describe en esa reclamación. Por otra parte, como ya hemos indicado anteriormente, las lecturas de este contador se realizan de forma automática sin la intervención directa el lector, lo que descarta la posibilidad de un error en la lectura. 4 Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes,

ALEGACIONES

Tras la reclamación del cliente por el consumo facturado del período señalado, se procede a la comprobación del comportamiento metrológico del contador, actuación que se realiza en la propia instalación, presentando un funcionamiento totalmente correcto. Posteriormente se llevó a cabo el comportamiento metrológico del contador en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 226/LC10.186 mostrando un funcionamiento similar a la comprobación anterior y totalmente correcto. Hay que señalar que el diseño y funcionamiento de un contador no permite que éste registre consumo alguno si no pasa agua a través de él, hecho que únicamente se produce si se está utilizando el suministro o si la instalación interior de la finca suministrada no es completamente estanca, es decir, si existe alguna incidencia en la misma que provoca un consumo incontrolada de agua, como por ejemplo una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de la caldera que no se encuentra completamente cerrada, etc. En ocasiones, este tipo de incidencias no suelen ser detectadas a simple vista y, por tanto, exigen de



Comunidad de Madrid

una revisión minuciosa para su detección y posterior subsanación.

Por tanto, una vez descartado el mal funcionamiento metrológico del contador, las causas de este consumo deben buscarse en una avería en su red interior o bien en un consumo involuntario. 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,

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 del reclamante no procediendo la rectificación y anulación de la facturación impugnada para el periodo comprendido entre el 26 de octubre y el 29 de diciembre de 2023, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que en en fecha 2 de enero de 2024 coincidiendo con la sustitución del contador analógico por el digital, se produce un aumento de consumo y es posible que se debiera al traslado de los datos de uno a otro. Presenta una reclamación el 3 de enero de 2024 y [REDACTED] le envía una carta informándole de las posibles causas del aumento del consumo, así como se iba a realizar una comprobación del funcionamiento del contador-

La empresa reclamada indica que la lectura correspondiente al periodo comprendido entre el 26 de octubre y el 29 de diciembre de 2023 es por diferencia de índices (lectura) y se realiza con un contador instalado el 20 de mayo de de 2022. Este contador no es sustituido hasta el 19 de marzo de 2024, tal y como consta acreditado.

Ante la disconformidad del cliente y respondiendo a sus reclamaciones, la empresa envía a un técnico para hacer la comprobación en finca el día 24 de enero de 2024, registrando un consumo con desviaciones inferiores a lo permitido por la legislación vigente. Se informa al cliente, del resultado y ante una nueva reclamación, es informado de que se va a proceder a la sustitución del contador instalado para llevarlo al laboratorio oficial de contadores del [REDACTED]

Queda documentado en el expediente que la empresa actúa con diligencia y contacta por escrito con el reclamante, informándole de un aumento de consumo del contador instalado en su finca, ofreciéndose al cliente para ayudarle a determinar los motivos de ese aumento

Tras la reclamación que hace el consumidor, indicando que no está conforme con la facturación, se comprueba que la entidad reclamada ha seguido el procedimiento establecido en la normativa aplicable, retira el contador instalado en fecha 18 de marzo de 2024 - sustituyéndolo por otro- y acredita haber realizado la comprobación del contador tanto en la propia finca como en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. Se adjuntan todos los escritos informando al cliente de la necesidad de desplazarse los técnicos del [REDACTED] para comprobar el funcionamiento del contador, así como del resultado de los mismos.

Aporta la empresa el Informe técnico de Ensayo del Laboratorio de 22 de marzo 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 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



Comunidad de Madrid

reclamante haya realizado una nueva verificación.

En consecuencia, aunque el cliente expone que el contador que ha hecho la medición impugnada, fue sustituido "*en esas fechas*" (enero de 2024) este extremo no ha sido probado, por lo que el consumo medido y facturado realmente se ha realizado. El incremento del volumen de agua consumida no es imputable a la empresa reclamada- mal funcionamiento del aparato de medida ni a un error de lectura-, debiendo buscarse las causas en la existencia de alguna avería o actuación involuntaria del reclamante.

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.

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 Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]