



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12854.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D<sup>a</sup> [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:

*Quiero presentar una reclamación ante la rectificación de mi última factura de agua, puesto que tiene un importe muy alto para el uso que le doy a la vivienda. El contador de agua no disponía de un mecanismo de seguridad que el resto de contadores de las demás viviendas sí tenían, y adjunté pruebas en mi solicitud de rectificación de factura. Sin embargo su respuesta es que no me van a rectificar la factura.*

*Es por ello que considero, no estando correcta la instalación del servicio, no me pueden hacer responsable del gasto que dicen que he tenido.*

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.

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha [REDACTED] que se traslada a la otra parte realiza las siguientes alegaciones:

**Primera.-** En relación con la reclamación expuesta, el Área de Facturación de esta empresa pública ha emitido el informe técnico que se adjunta como **ANEXO Nº 1** (en adelante, "**el Informe Técnico**") en el que se estudia y se analiza la misma y se expone de forma detallada la respuesta de [REDACTED] a la pretensión del Cliente.

Dicho informe explica las razones que motivan y justifican la decisión de [REDACTED] de no aceptar esta reclamación.

Junto a dicho informe se aporta la documentación que se relaciona a continuación a efectos de acreditar fehacientemente la decisión de esta empresa pública:

- 11.09.2024 INFORME RECTIFICACIÓN FACTURA
- 11.10.2024 CARTA RECHAZO RECLAMACIÓN
- 13.09.2024 SUSTITUCIÓN CONTADOR
- 27.08.2024 CARTA PENDIENTE COMPROBACIÓN CONTADOR
- 23.09.2024 CARTA RECHAZO RECLAMACIÓN

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

En este sentido, en virtud de la fundamentación expuesta en el Informe Técnico, junto con la documentación expuesta, se considera improcedente la pretensión del Cliente por lo que ésta no debería ser estimada. En efecto:

1.- La facturación del periodo reclamado fue calculada por diferencia de índices de lectura, estas lecturas se tomaron de manera automática, así que no interviene el factor humano y no hay posibilidad de error en ellas.

Adicionalmente, debe destacarse que el consumo que se ha facturado en este período que el Cliente reclama supone un pequeño incremento con respecto a los que se registraron en el mismo período de los dos años anteriores, o lo que es lo mismo, el consumo que este Cliente hace habitualmente en ese período de tiempo. En concreto, pasa de un consumo medio diario de 1,551 m<sup>3</sup> y 1,614 m<sup>3</sup> en los períodos análogos de 2022 y 2023, respectivamente, a un consumo medio diario de 1,967 m<sup>3</sup> en el período de este año, lo que significa que su consumo no ha variado en exceso.

Todo ello confirma que el consumo facturado realmente se realizó y, en caso de que éste no se hubiera producido de forma consciente, podría significar la existencia de algún tipo de incidencia en la instalación interior, pudiendo ser ésta la responsable del 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 riego 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.

2.- Tras su primera reclamación, el 10 de septiembre **se realiza la verificación del contador en el propio suministro, registrando un consumo con una desviación del +2,86 %, es decir, el consumo registrado ha sido un + 2,86 % mayor 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.

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, **por lo tanto, al haber superado dicho límite legal, se procede a revisar la facturación emitida**, descontando del consumo inicialmente facturado, el porcentaje de desviación que presentaba el contador, facturando, de esta manera el consumo realmente realizado en el suministro.

Esta mínima desviación con la que el contador registra el consumo significa que la causa principal del aumento de consumo registrado en este suministro en ningún caso podría ser imputable a dicha desviación. Por todo ello, es el cliente el que debe 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.

3.- Debe destacarse que el día 27 de agosto de 2024 se informó al Cliente que, una vez que se realizase esta comprobación en el propio suministro, podría solicitar una nueva comprobación



## Comunidad de Madrid

tanto en el laboratorio de contadores de esta empresa pública como en uno externo a [REDACTED] que contase con la debida acreditación por parte de ENAC para realizar este tipo de ensayos, **sin que se haya recibido en ningún momento una solicitud por parte del Cliente en este sentido.**

4.- El dispositivo de seguridad al que hace referencia el Cliente en su reclamación es un precinto que instala [REDACTED] para descartar que la instalación pueda ser manipulada por personas ajenas. El hecho de que este precinto fuera distinto al del resto de contadores de la batería, o incluso si careciese de este dispositivo, no justificaría en ningún caso que el consumo facturado no sea totalmente correcto.

Por lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para llevar a cabo ninguna rectificación adicional a la ya realizada.

### **Segunda.- [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 todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, al que tiene 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.

LA PARTE RECLAMANTE, NO presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

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 parte reclamante no procediendo a la rectificación de la factura impugnada para los periodos comprendidos entre el 12 de junio y el 12 de agosto de 2024, en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que el importe de la factura impugnada es muy alto para el uso que da a la vivienda y que el contador de agua no disponía de un mecanismo de seguridad que el resto de contadores de las demás viviendas.

Consta acreditado que la empresa reclamada contacta mediante carta fechada el 27 de agosto de 2024, informando a la cliente de las actuaciones que se van a llevar a cabo y en su caso, las que ella puede realizar en caso de no estar conforme.

El [REDACTED] realiza una verificación en finca del funcionamiento del contador el día 10/09/2024 y ante la desviación de 2,86% que éste presenta, procede a rectificar la facturación del periodo reclamado.

La interesada presenta una nueva reclamación y en este caso, se procede a sustituir el contador el día 13/09/2024. Esta afirmación no ha sido desvirtuada por la reclamante.

En fecha 23/09/2024, la entidad informa a la usuaria que su contador fue instalado el 29/12/2020 y en esa misma fecha, el precinto. Los demás contadores de la batería, se instalan el 19/04/2024 y el precinto es diferente.



## Comunidad de Madrid

Exponen en esta comunicación que el día 13/09/2024, el contador es sustituido por uno nuevo y que en cualquier caso, el registro de consumo es independiente del precinto que tenga instalado.

La reclamante no ha realizado otras actuaciones para solicitar una nueva comprobación tanto en el laboratorio de contadores de esta empresa pública como en uno externo a Canal de Isabel II que contase con la debida acreditación por parte de ENAC, por lo que no puede determinarse que el pequeño aumento de metros cúbicos durante el periodo impugnado sea debido al un incorrecto funcionamiento del equipo de medida.

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, 09 de abril de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]