



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13200.3/2024

RECLAMANTE:



RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de abril 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 30/09/2024: "Tras reclamar una factura de importe elevado se realiza por parte del canal un ensayo en el contador remitiendo un comunicado en el que indica un error en el mismo es de 2,4 por ciento pero que al ser una desviación negativa no atiende a la reclamación aunque indica que deberás sustituir el contador".

Solicitud: "Devolución y abono de las facturas reclamadas por estar el contador fuera del rango que exige la legislación vigente y que por tanto anula cualquier medición y facturación que desde él se haga: 98,77 y 484,52 euros. No se facturen consumos hasta sustituir el contador. Sustitución del contador".

La parte reclamante presenta la siguiente documentación:

- Facturas emitida por el [Redacted]:

Fecha de emisión	Período facturado	Total factura	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo
24.07.2024	09.05.2024-08.07.2024	484,52 €	205 m³	365 m³	160 m³
10.09.2024	08.07.2024-09.09.2024	98,77 €			46 m³ evaluación

- Escrito del [Redacted], de fecha 26.08.2024, resolviendo la reclamación planteada por la parte reclamante el 27.07.2024:
 - o El 26.08.2024 se ha comprobado la lectura y el funcionamiento del contador en el

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

- propio suministro.
- Se ha llevado a cabo el procedimiento para comprobar el funcionamiento del contador acreditado por ENAC.
 - El contador ha de registrar el consumo con desviaciones inferiores al 2%.
 - El contador del reclamante presenta una desviación negativa de -2,40%, es decir, registra un consumo inferior al realmente realizado, motivo por el que no aceptan rectificar la factura.
 - La lectura del contador en el momento de la comprobación es de 424 m³
 - Se procede a la sustitución del contador por uno nuevo puesto que el actual registra un consumo inferior al realmente realizado.
 - Motivos por lo que puede haber aumentado el consumo:
 - Avería en la instalación interior
 - En algún punto de consumo de la instalación se haya estado realizado un consumo de forma involuntaria.
 - Variación de los hábitos de consumo o personas que viven en el domicilio.

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 11.04.2025 en el que manifiesta que:

“Primero.- (...) En concreto, es objeto de arbitraje el periodo de facturación comprendido entre el 9 de mayo de 2024 y el 9 de septiembre de 2024.

Segundo.- La facturación objeto de reclamación fue realizada teniendo en cuenta las lecturas realizadas al contador instalado en el suministro en aquel momento, marca Iberconta con número de serie J20OB0079150.

Tercero.- El 8 de julio de 2024 el lector se personó en la finca de referencia al objeto de tomar la lectura del contador y proceder a la facturación de consumo de agua realizado en el periodo del 9 de mayo al 8 de julio de 2024. La lectura en ese momento era de 365 m³, que determinaba un consumo a facturar de 160 m³, puesto que la lectura que presentaba el contador el 9 de mayo de 2024, fecha de la última lectura bimestral, había sido de 205 m³.”

Se adjunta a estos efectos foto del contador tomada el 8 de julio de 2024 donde se observa que marca la cifra “365”.

“Es decir, en el período comprendido entre el 9 de mayo al 8 de julio el consumo facturado se calculó por una diferencia de lecturas del conjunto de medida según lo establecido en la letra a) del artículo 51 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas de [REDACTED].

Como el consumo era superior al habitual del suministro, con fecha 23 de julio de 2024, y antes de la emisión de la factura, se realiza una nueva visita a la finca para comprobar la lectura tomada por el lector y averiguar los posibles motivos de ese aumento de consumo. La lectura que presentaba el contador en esa fecha era de 398 m³. Asimismo, se llamó al teléfono de contacto que figura la base de datos de esta empresa pública, y el titular informó que el aumento de



Comunidad de Madrid

consumo se debía al uso del riego y llenado de la piscina.”

Se adjunta a estos efectos foto del contador tomada el 23 de julio donde se observa que marca la cifra “398”.

“A la vista de este resultado, se emite la factura, y el 24 de julio de 2024 se remite al Cliente una comunicación informando del aumento de consumo detectado, así como de un tríptico con indicaciones para ayudarle a detectar una posible avería en su red particular.”

Se adjunta a estos efectos escrito de fecha 24.07.2024 en el que se informa al reclamante de que se había detectado que el consumo registrado había aumentado respecto al consumo habitual del suministro y de que se realizó una auditoría de consumo el 23.07.2024 confirmando que ese consumo era el que había sido registrado por el contador.

Se adjunta guía para detectar fugas de agua en la instalación.

“Quinto.- El 27 de julio de 2024, el titular del contrato, a través de la Oficina Virtual, interpuso una reclamación por el consumo facturado en el periodo del 9 de mayo al 8 de julio de 2024, alegando que el consumo estimado de junio era erróneo y que llenó la piscina a finales de mayo, aportando una foto del contador con una lectura de 259 m³.

Para atender esta reclamación, el 29 de julio de 2024 se remite una carta 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, en quién recaen las responsabilidades, las próximas actuaciones que se iban a realizar, las actuaciones que se le sugería realizar, y las opciones a su disposición si no estaba de acuerdo con la resolución de la reclamación.”

Se adjunta a estos efectos escrito de la reclamada al reclamante de fecha 29.07.2024 contestando a la reclamación presentada por el reclamante.

“Sexto.- En fecha 26 de agosto de 2024 se procedió a realizar la comprobación del comportamiento metrológico del contador instalado en el suministro, proceso acreditado por ENAC con expediente nº 346/EI 573, donde se verificó que dicho equipo de medida registraba el consumo con una desviación negativa del - 2,40%.

En este sentido, debe señalarse que la legislación metrológica, en concreto 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, a la que están sometidos estos equipos de medida establece que pueden tener una desviación de hasta el 2% al registrar el consumo, debiendo proceder a la sustitución del contador cuando supera este porcentaje.

Por tanto, el contador ha registrado un consumo inferior al realmente realizado. La lectura en el momento de la comprobación fue de 424 m³, confirmando que la lectura tomada por el lector era totalmente correcta, ya que todas las lecturas son correlativas.

Esta comprobación se ha realizado utilizando un contador patrón, el cual es verificado periódicamente en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente 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 objeto de suministro. En la misma fecha, 26 de agosto de 2024, se informó al Cliente del resultado de las actuaciones realizadas, informándole del resultado obtenido en la comprobación realizada, y de que, si no estaba de acuerdo con el resultado, podía solicitar una nueva comprobación, esta vez en el laboratorio de contadores de [REDACTED].”



Comunidad de Madrid

Se adjunta un informe técnico del conjunto de medida de fecha 29.07.2024, lectura del contador 424 m³, error obtenido -2,40%. "Contador atrasa con error superior a lo establecido en la legislación vigente".

Se adjunta escrito de la reclamada al reclamante de fecha 26.08.2024 en el que contestan a la reclamación presentada por el reclamante el 27.07.2024, informando de las actuaciones realizadas.

"Séptimo.- Debido a que el contador registraba un consumo inferior al realizado, el 29 de agosto de 2024 se intentó sustituir el contador, pero no fue posible porque la acometida estaba centrada en el armario y no había espacio para instalar un contador electrónico, siendo necesario desplazar el segundo tramo a la izquierda del armario. La lectura que registraba el contador en ese momento era de 425 m³.

Octavo.- En fecha 30 de septiembre de 2024 el Cliente presenta una segunda reclamación a través de la Oficina Virtual, indicando su disconformidad con el consumo facturado en el período comprendido entre el 9 de mayo y el 9 de septiembre de 2024 y solicitando la devolución de los importes reclamados y la entrega del informe de ensayo del contador. En esa misma fecha, presenta otra reclamación a través de la Oficina Virtual, alegando que, según la carta enviada en fecha 26 de agosto de 2024, el contador tiene un error que está fuera del rango permitido por la legislación, hecho que invalida las lecturas, independiente de si el error está en rango superior o inferior.

A este respecto, cabe mencionar que en la comunicación de fecha 26 de agosto de 2024 no se informa que el contador presenta una desviación superior al 2%, sino que el contador registraba el consumo con una desviación negativa del -2,40 %. La normativa anteriormente referida establece porcentajes de desviación de rango positivo y negativo de hasta el 2%, por lo que un porcentaje de desviación negativo de - 2,40% significa que el contador registra menos consumo del que realmente se está realizando, lo que significa que en ese caso se ha facturado menos consumo del que se ha realizado. Es decir, en ningún caso se ha facturado un consumo superior al realizado, sino todo lo contrario.

Para dar contestación a las dos últimas reclamaciones, el 1 de octubre de 2024 se informó al Cliente que se sustituiría el contador por un nuevo conjunto de medida, para poder enviar el contador retirado a comprobar en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.2 226/LC10.186, la cual certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad."

Se adjunta escrito de la reclamada al reclamante de fecha 01.10.2024 contestando a la reclamación presentada por el reclamante el 30.09.2024, informando de las actuaciones realizadas.

"El 2 de octubre de 2024 se sustituye el contador marca Iberconta con número de serie J20OB007915O por el contador marca Sagemcom con número de serie 523XB031397V para realizar una nueva comprobación en el laboratorio de contadores [REDACTED] que, como se ha indicado anteriormente, está acreditado para realizar este tipo de ensayos. Su lectura en ese momento era de 445 m³."

Se adjunta foto del contador que marca la cifra "445".

"Esta verificación, a diferencia de la primera realizada en el propio suministro, se lleva a cabo en un número mayor de caudales, concretamente en cuatro caudales distintos. En todos y cada uno



Comunidad de Madrid

de ellos, no se han detectado porcentajes de desviación que impliquen que el consumo registrado por el contador sea superior al realmente realizado”.

Se adjunta informe de ensayo del [REDACTED], acreditado por la ENAC, de fecha 07.10.2024, del contador objeto de arbitraje, errores obtenido por debajo de los errores admisibles, incertidumbre expandida de medida 0,4%, lectura 445 m³.

“De nuevo, esta información le fue comunicada al Cliente en carta enviada en fecha 24 de octubre de 2024. En esta misma comunicación, se le 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. A diferencia de nuestra comprobación, todos los costes que se originen como consecuencia de esta nueva verificación del equipo de medida en otro laboratorio correrían a su cargo.”

Se adjunta escrito de la reclamada al reclamante, en relación a la reclamación presentada por este el 30.09.2024 donde se le informa de las actuaciones realizadas de verificación del contador.

“En este sentido, debe ponerse de manifiesto que el Cliente no manifestó su interés en llevar a cabo la comprobación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED]

En cuanto al otro período reclamado, correspondiente al período de facturación comprendido entre el 8 de julio de 2024 y el 9 de septiembre de 2024 cabe mencionar que este consumo se ha facturado por evaluación, teniendo en cuenta el consumo habitual del suministro, puesto que, en ese momento, ya se conocía que el contador presentaba una desviación negativa en su funcionamiento.

Es decir, en este período de facturación bimestral no se han tenido en cuenta las lecturas de fechas bimestrales, lecturas que han sido de 365 m³ el día 8 de julio de 2024 y lectura de 431 m³ de fecha 9 de septiembre de 2024. Al evaluarse el consumo en este último período se han facturado 46 m³, en vez de 66 m³ que habrían resultado por la diferencia de lecturas.”

Se adjunta el histórico de consumos y de lecturas:

11.12.2023	10.10.2024	169	0	0,000
10.01.2025	07.03.2024	182	13	0,228
07.03.2024	09.05.2024	205	23	0,365
09.05.2024	08.07.2024	365	160	2,666
08.07.2024	09.09.2024		46	0,730 evaluación
09.09.2024	06.11.2024	9	15	0,258
06.11.2024	10.01.2025	31	22	0,338
10.01.2025	10.03.2025	576	25	0,423

ALEGACIONES:

“Primera.- El funcionamiento del contador que registró el consumo de la vivienda del titular en el periodo reclamado fue comprobado tanto en el propio suministro, en fecha 26 de agosto de 2024, como en el laboratorio de contadores de [REDACTED], en fecha 14 de octubre de 2024. Hay que recordar que ambos procedimientos de comprobación están acreditados por la Entidad Nacional de Acreditación.

Según el resultado de las dos actuaciones realizadas, el contador no presentaba desviaciones positivas superiores a las establecidas por la legislación para aparatos de medida, que es de un +2%, tal y como recoge en el Anexo VIII Real Decreto 244/2016 de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología, donde se establecen los requisitos



Comunidad de Madrid

específicos que deben cumplir estos equipos de medida). Es decir, a pesar de que el contador presentaba una ligera desviación negativa en su funcionamiento, en ningún caso se ha facturado un consumo superior al realmente realizado.

Segunda.- Así mismo, la lectura realizada en el período comprendido entre el 9 de mayo y el 8 de julio de 2024 fue correcta, ya que fue confirmada en las intervenciones realizadas posteriormente. Es decir, de acuerdo con las actuaciones realizadas quedan descartadas las dos únicas causas cuya responsabilidad recae sobre [REDACTED]

Tercera.- No obstante, se ofreció al titular 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. En este sentido, debe ponerse de manifiesto que el titular no ha manifestado su interés en llevar a cabo esta comprobación.

Cuarta.- Una vez verificado que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado y que las lecturas realizadas para el cálculo de la facturación son correctas, las únicas causas que puede motivar un aumento del consumo facturado en un suministro es el uso, consciente o inconsciente, que se realizó del mismo 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.

Con toda probabilidad, este consumo es consecuencia del riego de zonas verdes y llenado de la piscina, tal y como informó el Cliente telefónicamente a nuestro personal el 23 de julio de 2024.

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 alcantari-llado 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.

Quinta.- El consumo facturado en el período comprendido entre el 8 de julio y 9 de septiembre de 2024 se ha evaluado y se ha facturado menos consumo que si se hubiera tenido en cuenta las lecturas del contador. A este respecto, hay que señalar que la normativa vigente en la que se establecen los requisitos metrológicos de este tipo de aparatos no recoge que, una vez detectado un mal funcionamiento del contador, este contador quede totalmente invalidado como quiere hacer ver el cliente en su reclamación. Lo que establece esta normativa es que, si un contador presenta una desviación superior a los rangos establecidos, debe ser retirado y sustituido por un nuevo equipo, cosa que hizo esta empresa en fecha 2 de octubre de 2024. Además, desde que tuvo conocimiento de esta desviación no lo utilizó para facturar, sino que se facturó el consumo habitual del suministro.

Sexta.- Por lo tanto, es cierto que la facturación emitida por [REDACTED] no es correcta, puesto que ha sido un 2,40 % inferior de lo que debería haber sido, por lo que, de quedar invalidada, tal y como solicita el Cliente, la conclusión lógica sería incrementarla en un 2,40%.

Por todo lo expuesto anteriormente, se considera que el consumo realmente se ha realizado, bien de forma voluntaria, debido al uso del riego y llenado de piscina tal y como reconoció el propio Cliente en su primera reclamación, o como consecuencia de alguna incidencia en la instalación



Comunidad de Madrid

interior de la finca, por lo que no procede su rectificación.”

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

1. Es la propia empresa reclamada la que, viendo que el consumo era superior al habitual del suministro (puesto que presentaba de 365 m³, siendo la anterior de 205 m³, y los metros cúbicos consumidos, 160 m³, fuera de la media de consumo del reclamante), con fecha 23 de julio de 2024 y antes de la emisión de la factura, se persona en la finca para comprobar la lectura del contador, que presentaba una lectura de 398 m³, coherente con la anterior.
2. El contador presenta lecturas correlativas que se han comprobado tanto en el punto de suministro, como en el laboratorio del [REDACTED] mediante procedimientos acreditados por ENAC.
3. Si bien presenta una desviación negativa de -2,40%, esto realmente ha supuesto un beneficio para el reclamante puesto que el contador ha registrado menos consumo del efectivamente realizado.
4. La empresa manifiesta y acredita documentalmente, haber informado al reclamante de las actuaciones que se iban a desarrollar y, en concreto, es informado de la sustitución del contador, para su traslado al laboratorio y verificación.
5. La empresa reclamada presenta informe realizado en laboratorio de calibración acreditado por ENAC del día el 07 de octubre de 2024 con el resultado de la comprobación. La acreditación de ENAC certifica que el laboratorio realiza sus actividades con total independencia, transparencia y confidencialidad, la cual es objeto de revisión anualmente. La lectura del equipo de medida en el momento de ser comprobado era de 445 m³, es decir, la misma que presentó en el momento de su sustitución. Esta comprobación verificó que el contador, en ninguno de los cuatro caudales de ensayo a los que fue sometido, registraba el consumo con desviaciones superiores a la máxima permitida por la legislación vigente que es del +2%, de conformidad con 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.
6. La empresa reclamada acredita que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado y que las lecturas realizadas para el cálculo de la facturación son correctas, teniendo en cuenta, además, que desde que tuvo conocimiento de esta desviación no lo utilizó para facturar, sino que se facturó el consumo habitual del suministro.
7. Al reclamante se le ofrece llevar a cabo una verificación del contador en un laboratorio ajeno al [REDACTED], no constando en el expediente que se haya realizado, por lo que el reclamante no ha desvirtuado ni ha cuestionado en ningún momento la alegación de la empresa en este sentido.
8. El reclamante no acredita que el aumento de consumo sea responsabilidad de la empresa reclamada y de la documentación incorporada no puede concluirse que el incremento del volumen de agua consumida en ese periodo, sea imputable a la empresa 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 **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante no procediendo la rectificación de las facturas impugnadas, emitidas los días 24.07.2024 y 10.09.2024, correspondiente al período comprendido entre el 09.05.2024 y el 09.09.2024.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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, 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]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]