



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13330.3/2024

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 07/10/2024: "Se reclama factura, cuya cantidad cobrada asciende a 841, 83€, con la que la comunidad de vecinos no está de acuerdo (...) Acometida única uso 3 propietarios. Periodo facturado 05/JUN/2024 - 05/AGO/2024 (...) Lectura actual Consumo 266 m³ (Evaluación) Tras haber reclamada directamente con la empresa suministradora, y esta ratificar la factura hasta en 3 ocasiones. La comunidad de vecinos, a través de su representante, el presidente de la comunidad, declara no haber efectuado tal consumo ni que existan fugas que puedan justificar esta lectura de 266m3. Para justificarlo, defiende que:

- Además de la lectura general de la comunidad, podemos observar los patrones de consumo a través de la lectura privada e individual de cada vivienda/local, y en el mismo no se observa fácilmente que el consumo es estable, y no aparece este considerable aumento de consumo (266m3).

- No se han detectado fugas, y dada la cantidad de agua que se ha tasado (266m3), sería fácilmente visible.

- Con fecha posterior al mes de agosto de 2023, fecha en la que se produjo la última lectura real, antes de la reclamada. Sucedió una avería en la comunidad, a la que asistió un técnico procedente de [REDACTED] que manipuló y sustituyó el contador, que, según nos han comentado, no consta en los registros de [REDACTED] y el cual consideramos puede ser el posible origen del error en la lectura tan elevada (266m3)".

Solicitud: "Que se rectifique la factura N.º Contrato 241579813 N.º Factura 249700047464 Ajustando el consumo al estimado medio de los meses anteriores y posteriores, y reflejando el patrón de consumo habitual de las viviendas de la comunidad de vecinos [REDACTED]"

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante presenta la siguiente documentación:

- Factura emitida por el [REDACTED]
- Acta de la Junta Extraordinaria Comunidad [REDACTED] de nombramiento del presidente [REDACTED] y del secretario [REDACTED]
- Acta de la Junta Extraordinaria Comunidad [REDACTED] en la que se acuerda someter su reclamación sobre la factura nº 249700047464, consumo 266 m³, importe de 841,83€ ante el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo.
- Informe de lecturas y consumo emitido por Ista:

Nombre del abonado	Piso	Fecha ant.	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo real	Consumo facturado
CCPP	1º	10.11.2022	2339	2354	15 m ³	15 m ³
[REDACTED]	Local farmacia	10.11.2022	55	56	1 m ³	1 m ³
2	2º	10.11.2022	2553	2553	0 m ³	0 m ³
Fecha de emisión 22.01.2023					16 m ³	16 m ³

CCPP	1º	12.01.2023	2354	2370	16 m ³	16 m ³
[REDACTED]	Local farmacia	12.01.2023	56	57	1 m ³	1 m ³
2	2º	10.11.2022	2553	2553	0 m ³	0 m ³
Fecha de emisión 09.03.2023					17 m ³	17 m ³

CCPP		06.03.2023	2370	2370	0 m ³	0 m ³
[REDACTED]	Local farmacia	06.03.2023	57	57	0 m ³	0 m ³
2	2º	10.11.2022	2553	2565	12 m ³	12 m ³
Fecha de emisión 18.05.2023					12 m ³	12 m ³

CCPP	1º	06.03.2023	2370	2412	42 m ³	42 m ³
[REDACTED]	Local farmacia	12.05.2023	57	59	2 m ³	2 m ³
2	2º	12.05.2023	2565	2565	0 m ³	0 m ³
Fecha de emisión 12.07.2023					44 m ³	44 m ³

CCPP	1º	07.07.2023	2412	2433	21 m ³	21 m ³
[REDACTED]	Local farmacia	07.07.2023	59	59	0 m ³	0 m ³
2	2º	12.05.2023	2565	2585	20 m ³	20 m ³
Fecha de emisión 15.09.2023					41 m ³	41 m ³

CCPP	1º	11.09.2023	2433	2453	20 m ³	20 m ³
[REDACTED]	Local farmacia	11.09.2023	59	60	1 m ³	1 m ³
2	2º	11.09.2023	2585	2585	0 m ³	0 m ³
Fecha de emisión 16.11.2023					21 m ³	21 m ³



Comunidad de Madrid

CCPP	1º	13.11.2023	2453	2453	0 m³	0 m³
	Local farmacia	13.11.2023	60	61	1 m³	1 m³
2	2º	11.09.2023	2585	2585	0 m³	0 m³
Fecha de emisión 18.01.2024					1 m³	1 m³

CCPP	1º	13.11.2023	2453	2484	31 m³	31 m³
	Local farmacia	15.01.2024	61	62	1 m³	1 m³
2	2º	11.09.2023	2585	2612	27 m³	27 m³
Fecha de emisión 13.03.2024					59 m³	59 m³

CCPP	1º	08.03.2024	2484	2484	0 m³	0 m³
	Local farmacia	08.03.2024	62	63	1 m³	1 m³
2	2º	08.03.2024	2612	2620	8 m³	8 m³
Fecha de emisión 16.05.2024					9 m³	9 m³

CCPP	1º	08.03.2024	2484	2527	43 m³	43 m³
	Local farmacia	10.05.2024	63	65	2 m³	2 m³
2	2º	10.05.2024	2620	2628	8 m³	8 m³
Fecha de emisión 08.07.2024					53 m³	53 m³

CCPP	1º	03.07.2024	2527	2563	36 m³	36 m³
	Local farmacia	03.07.2024	65	66	1 m³	1 m³
2	2º	03.07.2024	2628	2639	11 m³	11 m³
Fecha de emisión 18.09.2024					48 m³	48 m³

- Escrito del [REDACTED] de fecha 24.09.2024, resolviendo la reclamación planteada por la parte reclamante el 18.09.2024 en relación al período de facturación entre el 05.02.2024 y el 05.08.2024:
 - o El 29.08.2024 se comprobó en el laboratorio de contadores del [REDACTED] el contador que había instalado en el punto de suministro.
 - o El contador registraba el consumo con una desviación positiva del + 2,30%, desviación superior a la permitida legalmente que es del 2%.
 - o Se rectifica la facturación emitida en el periodo entre el 05.02.2024 y el 05.08.2024, descontando al consumo el porcentaje de desviación del 2,30%.
 - o No aceptan como válidos los datos aportados sobre los consumos realizados por los contadores instalados tras el contador principal de la finca, el cual es el único gestionado por [REDACTED]
 - o Se ofrece la posibilidad de llevar a cabo una nueva comprobación del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED] que ya se le había ofrecido en la comunicación del 11.09.2024, debiendo tener en cuenta que disponían de un plazo de 30 días naturales desde esa comunicación antes de que el contador fuera destruido.
 - o No aceptan rectificar nuevamente la facturación.



Comunidad de Madrid

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 comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 24.04.2025 en el que manifiesta que:

"1. Desde nuestra parte se ha comunicado al [REDACTED], tanto por escrito como telefónicamente, una situación que explica la diferencia de consumo entre los contadores individuales y el general. Durante el período ausente de lecturas mencionadas desde 2023 hasta 2024, sucedió una avería en la comunidad garcinuño 31 a la que asistió un técnico del [REDACTED] para realizar reparación. El vecino que asistió pudo observar como este técnico durante la reparación realizó una sustitución del contador, sin embargo, parece que no dejó registro del cambio, ni mediante nota en la comunidad de vecinos ni en [REDACTED]. Esta información ha sido comunicada en varias ocasiones, pero no aparece en el resumen de hechos que informan, y consideramos que es importante pues explicaría esa diferencia de consumo en esos meses, que es muy difícil de explicar por un cambio de hábitos que no ha sucedido o por una avería claramente notoria de muchísimas pérdidas, que tampoco ha sucedido. 2. Los documentos que hemos adjuntado para comparar las lecturas individuales de cada vivienda, y la toma general contiene lecturas tanto en consumo monetario, como en m2. 3. Igualmente, desde la comunidad de vecinos, apreciamos el gesto de [REDACTED] de corregir la factura reclamada, resultando en una devolución de más del dos tercios de la cantidad correspondiente que se facturó como consumo en agosto de 2024 y se reclamó en desacuerdo. Nos mostramos conformes con esta devolución".

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 21.04.2025 en el que manifiesta que:

"El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 5 de junio y el 5 de agosto de 2024, fue realizada teniendo en cuenta la lectura del contador instalado en esa fecha, un contador de la marca Ruedagua con número de serie 1133001538 e instalado el día 19 de abril de 2011. El 23 de agosto de 2024 fue sustituido por otro de la marca Contazara cuyo número de serie es P23ND619025H.

Todos nuestros contadores han superado las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo, garantizando su correcto funcionamiento en el momento de su instalación.

La facturación del periodo comprendido entre el 5 de febrero y el 5 de agosto de 2024 fue calculada por estimación, tal y como establece el Reglamento para el Servicio y Distribución de las Aguas de [REDACTED] (Decreto 2922/1975, de 31 de octubre), ya que no se pudieron tomar las lecturas del contador instalado en la vivienda en las fechas previstas para ello, debido a que está instalado en su interior, y para poder tomar su lectura es imprescindible que el titular nos permita el acceso. La última lectura disponible es de fecha 3 de agosto de 2023, la cual fue de 3.616 m3. Desde entonces se factura por estimación, tomando como base los consumos medios diarios de los períodos análogos de los dos años anteriores, realizando una media de ellos y multiplicándolo por el número de días del período a facturar. Es decir, se factura el consumo que se realiza habitualmente en cada uno de los períodos, quedando ese consumo anticipado y a cuenta del cliente, siendo descontado una vez que se pueda tomar lectura del contador, tal y como establece el mencionado Decreto 2922/1975.

Durante el tiempo que transcurre en el período reclamado y tras las visitas de nuestros lectores a la vivienda para poder tomar las lecturas y no poder realizarlas al no encontrarse nadie en dicha



Comunidad de Madrid

vivienda, junto con cada una de las facturas bimestrales, se enviaron cartas al cliente informándole de esta situación. En ellas se informaba que dicha situación nos impide facturar el consumo realmente realizado en el suministro y que habría sido registrado por el contador y se le ofrecían varias alternativas para que, en el caso de que no nos pudiera facilitar el acceso en la fecha de lectura programada, nos pudiera enviar él mismo una lectura para poder regularizar el consumo facturado por estimación.

El día 06 de agosto de 2024 fue posible acceder al contador para tomar su lectura. Esta lectura fue de 4.009 m³ y, como decíamos anteriormente, la anterior lectura que disponíamos del contador era del día 03 de agosto de 2023, cuando la lectura era de 3.616 m³. Esto supone que entre ambas fechas se realizó un consumo de 393 m³. A la hora de calcular el consumo a facturar en el período de 05 de junio a 05 de agosto de 2024 se tuvieron en cuenta los consumos que se habían facturado por estimación, que eran 120 m³, por lo que el consumo que finalmente se facturó fue de 273 m³.

El 14 de agosto de 2024 el cliente presenta una reclamación vía telefónica por la facturación comprendida entre el 5 de febrero y el 5 de agosto de 2024, solicitando una revisión de las facturas por un consumo excesivo, además de una comprobación del contador instalado en el suministro, ya que expresan que han comprobado que no existen fugas.

El 16 de agosto de 2024 contestamos a la reclamación, donde le informamos de las causas que pueden provocar un aumento de consumo, en quién recae las responsabilidades, las próximas actuaciones que vamos a realizar, las actuaciones que le sugerimos realizar, y las opciones que tiene a su disposición si no está de acuerdo con la resolución de la reclamación.

Comunicamos al cliente de las causas que recaen en nuestra responsabilidad, tales como una lectura errónea del contador o que el consumo registrado por el contador sea superior al realizado. También le informamos de las causas que caerían bajo su responsabilidad, tales como un cambio en sus hábitos de consumo, o la existencia de una avería en su instalación interior o un consumo involuntario.

Por ello, informamos al cliente que en los próximos días se desplazará un técnico al suministro que procederá a verificar tanto la lectura, como el funcionamiento del contador, para determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente.

Además, le indicamos que si no estuviese de acuerdo con el resultado de la verificación del contador en el propio suministro, puede solicitar una nueva verificación del funcionamiento del contador, para determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente, que esta vez se realizará en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente nº 226/LC10.186, para lo cual será necesario sustituir el contador por un nuevo equipo de medida. Para ello, deberá solicitarnos esta actuación en un plazo no superior a 30 días desde la comunicación del resultado de la primera verificación del contador.

Y si, posteriormente, una vez realizada la verificación del contador en el laboratorio, el cliente siguiese sin estar de acuerdo con el resultado, puede solicitar una nueva verificación del funcionamiento del contador, para determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente, en un laboratorio ajeno a [REDACTED] que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos. A diferencia de nuestras comprobaciones, todos los costes que se originen como consecuencia de esta nueva verificación del equipo de medida, en otro laboratorio, deberán ser asumidos por usted.



Comunidad de Madrid

Sin embargo, al estar instalado el contador de este suministro en el interior de la finca, no es posible la comprobación en la propia instalación, ya que no existe la posibilidad de evacuar el agua necesaria para realizar esta actuación. Por ello, el 21 de agosto de 2024 informamos al cliente que hemos dado orden a nuestro servicio técnico de sustituir el contador existente por un nuevo equipo de medida, tras lo cual se procederá a enviar el contador retirado a comprobar en nuestro Laboratorio de Contadores de [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. Igualmente, le comunicamos que en cuanto dispongamos del resultado de esta actuación, retomaremos el estudio de su reclamación con objeto de darle respuesta a la mayor brevedad posible.

El 30 de agosto de 2024 enviamos una carta al cliente informándole del resultado de la inspección realizada el 29 de agosto de 2024, donde comprobamos que el contador instalado en la finca registra el consumo con una desviación del + 2,30 %, es decir, el consumo facturado ha sido un 2,30 % mayor del que realmente se está produciendo.

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, actuación que se llevó a cabo el 23 de agosto de 2024.

Como se puede observar, la desviación con que el contador registra el consumo es mínima con respecto a la fijada por la legislación, lo que significa que la causa principal del aumento de consumo registrado en este suministro, en ningún caso es imputable a dicha desviación. 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 cualquier caso, al haber superado dicho límite legal, el 30 de agosto de 2024 se procede a revisar la facturación emitida para el periodo comprendido entre el 5 de febrero y el 5 de agosto de 2024. Para ello, se deduce del consumo inicialmente facturado la desviación del 2,30 % que presenta. Puesto que el consumo facturado fue de 323 m³, el exceso de consumo habría sido de 9 m³, lo que supone un volumen final a facturar de 314 m³.

El 2 de septiembre de 2024 el cliente presenta una nueva reclamación, de manera telefónica, por la facturación del periodo comprendido entre el 5 de febrero y el 5 de agosto de 2024. Éste expresa que no está conforme con la revisión realizada e indica que un operario del canal acudió a la comunidad de propietarios y sustituyó el contador, no constando reflejado.

El 11 de septiembre de 2024 contestamos a esta reclamación informando al cliente que se llevó a cabo la rectificación de la facturación del periodo comprendido entre el 5 de febrero y el 5 de agosto de 2024. Por lo tanto, el consumo finalmente facturado fue el que realmente se realizó.

No obstante, se le comunica al cliente que existe la posibilidad de llevar a cabo una nueva verificación del comportamiento metrológico de dicho 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, deberán ser asumidos por el cliente. A este respecto, el cliente no ha manifestado su deseo de realizar esta comprobación.

El 12 de septiembre de 2024 el cliente reclama, a través de la oficina virtual, la facturación del periodo comprendido entre el 5 de junio y el 5 de agosto de 2024 expresando que el consumo que



Comunidad de Madrid

registran se ha multiplicado por 10 sin que haya habido fugas ni cambios en los hábitos de consumo de los inquilinos, estando en desacuerdo con la desestimación de la reclamación anterior.

El 17 de septiembre de 2024 contestamos a esta última reclamación informando al cliente nuevamente que ya se llevó a cabo la rectificación de la facturación del periodo comprendido entre el 5 de febrero y el 5 de agosto de 2024, y le indicamos los pasos a seguir en el caso de querer llevar a cabo una nueva verificación del comportamiento metrológico de dicho contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED], que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos. Además, ante su discrepancia sobre el nuevo contador instalado, y que no constaba como reflejado, comentarle que el 23 de agosto de 2024, procedimos a sustituir su contador por uno electrónico, y con tecnología para poder realizar telelecturas, lo que nos permite disponer de 24 lecturas diarias del contador. Además, ha superado todas las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo, lo que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de su instalación. Este contador tiene número de serie P23ND619025H y marca Contazara, el cual quedará reflejado en la factura del periodo comprendido entre el 5 de agosto de 2024 y el 3 de octubre de 2024.

El 18 de septiembre de 2024 el cliente vuelve a reclamar, a través de la oficina virtual, la facturación del periodo comprendido entre el 5 de junio y el 5 de agosto de 2024 afirmando que no se ha realizado tal consumo en esta comunidad y adjuntando las lecturas individuales de los pisos que abastece desde 2023.

El 24 de septiembre de 2024 contestamos a la reclamación comunicando al cliente que no podemos tomar como válidos los datos aportados en la presente reclamación sobre los consumos realizados por los contadores instalados tras el contador principal de la finca, el cual es el único gestionado por [REDACTED]. Adicionalmente, le volvemos a trasladar la posibilidad de llevar a cabo una nueva comprobación del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED], siendo posible elegir libremente el laboratorio deseado dentro de la lista ofrecida en nuestra comunicación de fecha 11 de septiembre de 2024.

Como consecuencia del análisis de la solicitud de arbitraje por el cliente, se decidió rectificar la facturación correspondiente al periodo de facturación del 3 agosto de 2023 y el 5 de agosto de 2024, la cual fue calculada mediante el método de estimación, repartiendo el consumo total realizado entre estas dos fechas, que fue de 393 m³, de forma lineal entre todas las facturas que conforman el periodo.

Como hemos comentado anteriormente, y tras verificar el comportamiento metrológico del contador que controlaba el consumo de este suministro en el laboratorio de contadores, el resultado fue que el contador funcionaba con una desviación del + 2,30%, es decir, el consumo registrado ha sido un + 2,30% mayor del que realmente se está produciendo. Por tanto, se habría producido un exceso de consumo de 9 m³, exceso que descontamos del consumo inicialmente facturado, lo que supone un volumen final a facturar de 384 m³.

Por todo ello, el consumo realizado en el periodo comprendido entre el 3 de agosto de 2023 y el 5 de agosto de 2024 ha sido de 384 m³, lo que representa un consumo medio diario de 1,043 m³, que repartimos de forma lineal entre todas las facturas que conforman el periodo facturado por estimación. De este modo, en este periodo comprendido entre el 3 de agosto de 2023 y el 5 de agosto de 2024 se pasa de una facturación de 1.220,13 euros a una facturación de 681,14 euros, lo que significa una reducción de 538,99 euros.

Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes ALEGACIONES: ... desde el [REDACTED], al no poder acceder a las lecturas del contador,



Comunidad de Madrid

facturamos el período comprendido entre el 3 de agosto de 2023 y 5 de agosto de 2024 por el método de estimación, tal y como establece el Reglamento para el Servicio y la distribución de las aguas de [REDACTED]. Esto se realiza tomando como base los consumos medios diarios de los dos períodos análogos anteriores, realizando una media de ellos y multiplicándolo por el número de días del período a facturar. Es decir, se factura el consumo habitual en cada uno de los períodos de facturación, y este consumo se considera a cuenta del cliente, siendo descontado una vez que se pueda tomar lectura del contador. Esto se debió en este caso a que el contador está instalado en el interior de la vivienda y para poder tomar su lectura es imprescindible que el titular nos permita el acceso.

Por ello, y tras cada visita de nuestros lectores en la que no pueden tomar lecturas, junto con la factura se envía una carta al cliente informándole de la situación. En dicha carta, además de informarle de la situación y de que se facturará su consumo por el método de estimación, se le avisa de las posibilidades que tiene para que no se repita esta situación en el futuro y ya mencionadas anteriormente. En este caso, fue remitida al cliente en 5 ocasiones diferentes, desde el 5 de octubre de 2023 al 10 de junio de 2024.

En este período, al facturar por estimación no se trata de una facturación por un consumo real, por lo que una vez podamos tomar la lectura del contador y tengamos esos consumos reales, los consumos estimados serán descontados de los consumos reales. Por tanto, vemos como en el último bimestre facturamos un consumo de 273 m³, ya que anteriormente se han facturado un total de 120 m³ de los 393 m³ consumidos realmente.

Tras su primera reclamación, el 29 de agosto se realiza la verificación del contador en el laboratorio de contadores de [REDACTED] registrando un consumo con una desviación del +2,30 %, es decir, el consumo registrado ha sido un + 2,30 % 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/E1573 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.

En este punto, debemos destacar que el día 16 de agosto de 2024 informamos al cliente que, una vez que se realizase esta comprobación en el laboratorio de contadores de [REDACTED], podría solicitar una nueva comprobación en un laboratorio de contadores externo a [REDACTED] que contase con la debida acreditación por parte de ENAC para realizar este tipo de ensayos, sin que hayamos recibido en ningún momento una solicitud por parte del cliente en este sentido.



Comunidad de Madrid

Tras sus siguientes reclamaciones, le informamos que la rectificación es correcta y, por ende, la facturación, y le volvemos a recordar la posibilidad que tiene de realizar una comprobación en un laboratorio de contadores externo a [REDACTED] que contase con la debida acreditación por parte de ENAC para realizar este tipo de ensayos.

Posteriormente, enviamos una carta al cliente en la que le informamos que la facturación del período comprendido entre el 3 de agosto de 2023 y el 5 de agosto de 2024, la cual fue calculada mediante el método de estimación, y tras rectificar la desviación del contador del + 2,30%, procedemos a modificarla.

De esta forma, se reparte el consumo registrado por el contador en este periodo, de manera lineal entre los periodos afectados. El importe del período rectificado pasa de ser de un total de 1.220,13 euros a un importe de 681,14 euros, lo que significa una rebaja de 538,99 euros del total de las facturas.

(...) Por lo expuesto anteriormente, desde [REDACTED] se entiende que la facturación es totalmente correcta, ya que se ha facturado el consumo registrado por el contador entre las fechas reseñadas, y el consumo facturado en cada uno de los períodos de facturación tras nuestra rectificación se ajusta totalmente al consumo que se realiza en este suministro."

Se adjuntan los siguientes documentos acreditativos de los hechos relatados: Documento 1 05.08.2024 Contador lectura

Documento 2 05.10.2023 Carta por ausente. Casa habitada

Documento 3 07.12.2023 Carta por ausente. Casa habitada

Documento 4 08.02.2024 Carta por ausente. Casa habitada

Documento 5 09.04.2024 Carta por ausente. Casa habitada

Documento 6 10.06.2024 Carta por ausente. Casa habitada

Documento 7 11.04.2025 Dictamen de revisión de facturas:

10.04.2025, período 03.08.2023-05.08.2024, facturación anterior 384 m³, importe 1.220,13 €, nueva facturación 384 m³, importe 681,14 €, diferencia -538,99 € a devolver al cliente. N° de revisión 1279353: evaluación de consumo. Rectifica seis facturas.

Documento 8 11.09.2024 Carta confirmación rectificación

Documento 9 16.08.2024 Carta Comprobación contador

Documento 10 17.09.2024 Carta confirmación rectificación

Documento 11 21.08.2024 Carta comprobación contador laboratorio

Documento 12 24.09.2024 Carta confirmación rectificación

Documento 13 30.08.2024 Dictamen de Revisión de factura:

14.08.2024, período 05.02.2024-05.08.2024, facturación anterior 323 m³, importe 1.026,75 €, nueva facturación 314 m³, importe 992,32 €, diferencia -34,43 € a devolver al cliente. N° de revisión 1241270: causa de revisión: "mal funcionamiento contador, adelanta". Rectifica 3 facturas.

Documento 14 Histórico lecturas y consumos 241579813."

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

1. La mercantil reclamada se encuentra con dificultades para proceder a realizar la toma de lecturas con periodicidad bimestral puesto que el contador se encuentra en el interior del inmueble.
2. La empresa reclamada ha facturado en base a las lecturas reales que ha podido verificar entre el 03.08.2023 (3.616) y el 05.08.2024 (4.009).
3. Si bien el contador presentaba un desvío de +2,30%, superior al permitido del 2%, se procedió a descontar del consumo el porcentaje de desviación del 2,30%, descontándose



Comunidad de Madrid

9 m³.

4. La mercantil reclamada ha procedido a repartir de forma lineal entre todas las facturas que conforman el período facturado por estimación, por lo que se pasa de facturar 1.220,13 € a una facturación de 681,14 €.
5. Si bien las lecturas facilitadas por ISTA sirven para repartir el consumo entre ellos, el contador principal del [REDACTED] es el que registra el consumo a tener en cuenta.
6. 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, mediante procedimiento certificado por ENAC.
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 la alegación de la empresa en este sentido.

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** la pretensión de la parte reclamante, puesto que la mercantil reclamada ha facturado el consumo registrado por el contador entre las fechas reseñadas, ha descontado del mismo el porcentaje de desviación acreditado y ha realizado un reparto lineal entre las facturas correspondientes al periodo reclamado, considerándose correcta la rectificación realizada por la mercantil.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]