



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13587.8/2024

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 06/10/2024: "he reclamado la revisión de la factura 240005735624 adjunta, por consumo excesivo. Se facturan 166 m3 cuando nunca he consumido tanto. He descargado la información en excel de la página web del canal y revisado los consumos diarios, y observo que entre los días 19 y 21 de junio los consumos son desorbitados, hasta 40 m3 solo día 20 (9m3 el 19 y 27m3 el 21), hecho que es prácticamente imposible, y desproporcionado con los consumos previos y posteriores que considero normales. Solo se me ocurre que ha podido ocurrir un error del contador, ya que es imposible gastar 40m3 en un día, ni con todos los grifos abiertos de la casa. El día 5 de septiembre [REDACTED] mandó un operario para comprobar el contador, concluyendo que era correcto. El problema no es que el día 5 de septiembre el contador mida bien ese día, sino que durante dos días entre el 19 y 21 de junio midió un consumo de 78 m3, hecho que es imposible que suceda, tendría que haber abierto varios grifos a la vez y dejado correr el agua dos días completos. Es como llenar 2 piscinas, en solo dos días?. Es una barbaridad, además de imposible con un grifo. Mandé un correo el día 5 y 10 de septiembre explicando este hecho, y ni siquiera se ha valorado si esta circunstancia puede haberse debido a un problema con el contador esos días. Si hubiera habido una "fuga" de 70 m3 en mi casa me habría dado cuenta, no?. Además vuelvo a insistir que para que se produzca ese consumo tendría que haber varios grifos abiertos, no solo un descuido con un grifo. el canal no valora esta circunstancia ni la posibilidad de que en esos días haya habido algún problema con el contador, ya que aunque ahora mide bien, esos días es imposible que yo haya consumido 70m3, ni fugas o averías, tendría la casi inundada".

Solicitud: "recalcular el importe de la factura considerando un consumo normal esos 3 días, que de acuerdo al histórico entiendo que consumo entre 1 y 1,5 m3 al día. Esto supondría que en vez de 166m3 en el periodo, habría consumido un estimado de 94 m3, esto es un exceso de 70 m3.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

considerando que la factura por consumo es progresiva, los litros cobrados de más son a un mayor importe”.

La parte reclamante presenta la siguiente documentación:

- Factura emitida por el [REDACTED], de fecha 09.08.2024, período de facturación 10.06.2024-08.08.2024, lectura anterior 44 m³, lectura actual 210 m³, consumo 166 m³, importe de 664,61 €.
- Escrito del [REDACTED] de fecha 09.09.2024, resolviendo la reclamación planteada por la parte reclamante el 12.08.2024:
 - o El 05.09.2024 se ha comprobado la lectura y el funcionamiento del contador en el propio suministro.
 - o Se ha llevado a cabo el procedimiento para comprobar el funcionamiento del contador acreditado por ENAC.
 - o El contador ha de registrar el consumo con desviaciones inferiores al 2%.
 - o El contador del reclamante presenta una desviación negativa de -4,40%, es decir, registra un consumo inferior al realmente realizado, motivo por el que no aceptan rectificar la factura.
 - o La lectura del contador en el momento de la comprobación es de 250 m³
 - o Se procede a la sustitución del contador por uno nuevo puesto que el actual registra un consumo inferior al realmente realizado.
 - o 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.
 - o Han observado que el contador está registrando un paso continuo de agua durante las 24 horas del día.
- Reclamación por correo electrónico, de fecha 10.09.2024, al servicio de atención al cliente de la mercantil reclamada exponiendo los hechos y manifestando su desacuerdo por la contestación recibida.

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 21.04.2025 en el que manifiesta que:

“El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo comprendido entre el 10 de junio de 2024 y el 8 de agosto de 2024, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas realizadas al contador instalado en el suministro en aquel momento, que era un contador marca Sagemcom con número de serie S23XB018680N.

Este contador se instaló el 23/01/2024 debido a una campaña de renovación de contadores que lleva a cabo [REDACTED] periódicamente, y se trata de un equipo electrónico que dispone de una tecnología de telelectura que permite registrar una medición automática cada hora, lo cual descarta un posible error de lectura, ya que no interviene el factor humano.

Con fecha 9 de agosto de 2024 se emite la factura número 240005735624, correspondiente al

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

período de facturación comprendido entre el 10 de junio y el 8 de agosto de 2024. Para calcular el consumo facturado se tuvieron en cuenta las lecturas de fecha 10 de junio de 2024, de 44 m³, y la del 8 de agosto de 2024, que fue de 210 m³. Es decir, los 166 m³ se calcularon por diferencia de lecturas del conjunto de medida según lo establecido en el artículo 51, letra a) 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]

El 12 de agosto de 2024, el titular del contrato, vía telefónica, interpuso una reclamación por el consumo facturado en el periodo del 10 de junio al 8 de agosto de 2024, solicitando la revisión del contador porque le parecía defectuoso, indicando que la factura es altísima en relación con lo que suelen pagar en verano y que no detectan fugas.

Para atender esta reclamación, el 13 de agosto 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 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.

En fecha 5 de septiembre de 2024 procedimos con la comprobación del comportamiento metrológico del contador instalado en el suministro, proceso acreditado por ENAC con expediente n.º 346/EI573, donde se verificó que dicho equipo de medida registraba el consumo con una desviación negativa del - 4,40 %. La legislación metrológica 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, no procede revisar la facturación emitida ya que el contador ha registrado un consumo inferior al realmente realizado. La lectura en el momento de la comprobación fue de 250 m³, confirmando que las lecturas recibidas del contador y utilizadas para realizar la factura reclamada eran totalmente correctas.

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.

El 9 de septiembre de 2024, hemos informado al cliente del resultado de las actuaciones realizadas.

En fecha 10 de septiembre de 2024 el cliente presenta una segunda reclamación por correo electrónico, indicando su disconformidad con el consumo facturado en el período comprendido entre el 10 de junio al 8 de agosto de 2024 y con el resultado de la comprobación realizada el 5 de septiembre de 2024, alegando que el problema es que los días 19 y 21 de junio el contador midió un consumo de 70 m³ debido a un problema con el contador esos días y que no han tenido ninguna fuga.

Para dar contestación a esta última reclamación, el 12 de septiembre de 2024 informamos al cliente que vamos a sustituir el contador por un nuevo equipo, 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.º 226/LC10.186, la cual certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad.



Comunidad de Madrid

El 16 de septiembre de 2024 sustituimos el contador para realizar una nueva comprobación en el laboratorio de contadores de [REDACTED] el cual, como hemos indicado anteriormente, está acreditado para este tipo de ensayos. Su lectura en ese momento era de 265 m³.

Esta verificación realizada el 23 de septiembre de 2024, y 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 ninguno de ellos se han detectado porcentajes de desviación que impliquen que el consumo registrado por el contador sea superior al realmente realizado.

El mismo día, informamos al cliente del resultado de esta verificación. En este mismo escrito, 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. En este sentido informamos que el cliente no manifestó su interés en llevar a cabo la comprobación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED].

Una vez analizada las lecturas diarias recibidas del contador en el período reclamado, observamos que el consumo diario en el período comprendido entre el 10 de junio de 2024 y el 10 de julio de 2024 se realizó de manera casi homogénea en todos los días del periodo, superando los 9.833 litros desde el 19 de junio hasta el 21 de junio (ambos incluidos), (...)

El aumento de consumo es especialmente significativo en los días 19 de junio al 21 de junio de 2024. El día 19 de junio de 2024 se registra un consumo continuado de 9.554 litros en la franja horaria comprendida entre las 02:00 horas y las 11:00 horas. Estos consumos continuados se retoman el día 20 de junio de 2024 hasta el día 21 de junio de 2024, cuando entre las 11:00 horas del día 20 de junio hasta las 08:00 horas del día 21 de junio, el contador registró un consumo excepcionalmente alto, más de 3.000 litros/hora, es decir, un total de 67.372 litros consumidos en la franja horaria indicada.

En este punto, hay que indicar que, con el mismo contador instalado el consumo descendió por sí solo a los valores habituales del suministro. Concretamente, la lectura el 8 de agosto de 2024, fecha de la lectura bimestral, fue de 210 m³ y la que registraba el 16 de septiembre de 2024, fecha de la sustitución, fue de 265 m³, lecturas que determinan un consumo medio diario de 1,410 m³, similar al que se realiza habitualmente en el suministro en el mismo período estacional y que fue de 1,810 m³ en 2023 y 1,220 m³ en 2022 y además es muy inferior al registrado en el periodo reclamado, que fue de 2,813 m³.

Este hecho confirma que el aumento de consumo reclamado por la titular fue motivado por razones ajenas al funcionamiento del contador, y hay que buscar las causas en el uso que se hizo del suministro, bien de forma consciente o como consecuencia de alguna incidencia en la red particular de la finca, como parece desprenderse del consumo horario registrado por el contador.

Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes ALEGACIONES:

El funcionamiento del contador instalado en finca durante el periodo reclamado, comprendido entre el entre el 10 de junio de 2024 y el 8 de agosto de 2024, se ha comprobado tanto en la propia finca como en el laboratorio de contadores de [REDACTED] y no se han detectado porcentajes de desviación que impliquen que el consumo registrado por el contador sea superior al permitido por la legislación vigente (Real Decreto 244/2016, en su anexo VIII, establece los requisitos específicos que deben cumplir estos equipos de medida).

Por otro lado, queda descartado un error en las lecturas, ya que se registran de forma automática.



Comunidad de Madrid

Es decir, de acuerdo con las actuaciones realizadas, quedan descartadas las dos únicas causas cuyas responsabilidades recaen sobre esta empresa. Además, el consumo registrado por el mismo contador desde el 8 de agosto de 2024 hasta que fue retirado de la instalación el 16 de septiembre de 2024 descendió, hasta llegar a ser similar al habitual del suministro en el mismo período estacional, ya que pasó de un consumo medio diario de 2,813 m³ en el periodo reclamado a 1,410 m³ entre las dos fechas indicadas, lo que corrobora que el aumento de consumo registrado fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. Todo ello demuestra que el consumo realmente se realizó. Si en el periodo reclamado el contador hubiera registrado un volumen de agua superior al realmente realizado, esa desviación se hubiera mantenido e incluso hubiera sido superior a partir de ese momento.

No obstante, se ofreció al titular la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED], [REDACTED] que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos. En este sentido, informamos que el titular no ha manifestado su interés en llevar a cabo esta comprobación.

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.

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.

De acuerdo con las actuaciones realizadas en cuanto al comportamiento metrológico del contador y una vez analizadas las 24 lecturas diarias y horarias recibidas, confirmamos que el aumento de consumo reclamado fue provocado por el uso que se hizo del suministro entre los días 19 de junio y 21 de junio. El día 19 de junio, entre las 02:00 horas y las 11:00 horas, el consumo oscila entre los 500 litros/hora y 2.500 litros/hora. Entre las 11:00 horas del día 20 de junio hasta las 08:00 horas del día 21 de junio, el contador registró un consumo de más de 3.000 litros/hora. Concretamente, en las franjas horarias mencionadas se han consumido 76.926 litros, es decir, en un período de tres días se han consumido aproximadamente 77 m³.

Por todo ello, se deben 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.

(...) Por lo expuesto anteriormente, desde [REDACTED] no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta."

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

06/09/2024 Informe técnico del conjunto de medida
Documento 2 09/09/2024 Carta contador atrasa
Documento 3 12/09/2024 Carta pendiente comprobación laboratorio
Documento 4 13/08/2024 Carta pendiente comprobación de contador
Documento 5 23/09/2024
Carta contador funciona comprobado el laboratorio
Documento 6 23/09/2024 Informe ensayo laboratorio cto. 218506543
Documento 7 Histórico lecturas y consumos 218506543".

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

1. Las lecturas que presenta el contador son correctas y correlativas, que se han comprobado tanto en el punto de suministro, como en el laboratorio del [REDACTED] mediante procedimientos acreditados por ENAC.
2. Si bien presenta una desviación negativa de -4,40%, esto realmente ha supuesto un beneficio para el reclamante puesto que el contador ha registrado menos consumo del efectivamente realizado.
3. El contador instalado descendió por sí solo a los valores habituales del suministro, lo que avala el hecho de que no sea un problema del contador "que no se arregla por sí solo".
4. 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.
5. 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.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante puesto que 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, no procediendo la rectificación de la factura impugnada, emitida el día 09.08.2024, período de facturación 10.06.2024-08.08.2024, por importe de 664,61 €.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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]