



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13691.7/2024

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 31 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

En la lectura de consumo de agua del mes de marzo de 2024. correspondiente a dos meses, el contador reflejaba una cantidad de agua equivalente a la que hemos consumido durante los 3 años que llevamos residiendo en esa vivienda, teniendo en cuenta que en invierno no está conectado el riego ni en funcionamiento la piscina.

La cantidad facturada suponía más de 10 veces el consumo de cualquiera de los meses de más consumo. Nos han facturado más de 2000 euros, mientras que en enero de 2022 que llenamos la piscina después de reformarla, pagamos 167,3 euros.

En febrero de 2024 los vecinos que tienen su contador justamente al lado del nuestro, lo sacaron fuera de su jardín y los técnicos del [REDACTED] estuvieron manipulando los conductos de agua en la entrada de los jardines, no podemos asegurar que eso afectara a nuestro contador pero parece mucha casualidad.

Hemos comunicado al [REDACTED] que no hemos tenido ninguna avería pero es imposible probarlo y tanta agua como presumen que hemos consumido se hubiera visto si hubiera habido alguna avería. Además los técnicos que han visitado nuestra casa del [REDACTED] nos aseguraban que en algunas ocasiones al cortar el agua entra aire en las tuberías y el contador se mueve de forma incontrolada. Este hecho lo hemos consultado con varios profesionales e incluso nos han demostrado como corre el contador cuando hay aire dentro de la tubería. Asimismo, aportamos varios artículos en este sentido. Este hecho lo hemos puesto en conocimiento del [REDACTED] indicando que ha habido cortes de agua en nuestra calle y sobre todo, cuando hicieron la obra del contador del vecino pero nos han ignorado.

Por otro lado, el contador ha sido revisado por el [REDACTED] y nos dicen que no contiene errores. Lo único que hemos conseguido es que las facturas de enero y marzo las anularan y nos pasen dos facturas rectificadas con similar cantidad.

La respuesta que nos dan los responsables del [REDACTED] es que si decimos que es una avería y aportamos una factura de un fontanero, el [REDACTED] asume la mayoría de la factura pero esa solución no nos parece correcta porque no es cierto. No hemos tenido ninguna avería.



## Comunidad de Madrid

Se aportan las facturas de todo el periodo para comprobar cuál es nuestro consumo habitual. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, nos gustaría que revisaran las facturas de los meses de enero y marzo y nos facturen una cantidad acorde al consumo que hemos venido teniendo en estos tres años. Es imposible demostrar que no hemos hecho un uso indebido del agua y que no hemos tenido ninguna avería, hecho conocido en derecho como "Prueba diabólica". Igualmente, debo mencionar que el técnico del canal que vio por primera vez el exceso de agua que reflejaba el contador pudo comprobar que no había fugas. Solicita la revisión de las facturas citadas. Cuantía reclamada: 2000 euros.

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 RECLAMANTE** mediante escrito de fecha 24 de marzo de 2025, presenta escrito de alegaciones en el siguiente sentido:

1. *Mediante factura 240000707103 el [REDACTED] cuantificó el consumo de agua de la finca sita en la calle [REDACTED] de Madrid (28035) con un pago exigido de 64,47 € correspondientes a un período facturado desde el 17/11/2023 hasta el 22/01/2024.*
2. *Mediante factura 240002529798 el [REDACTED] cuantificó el consumo de agua de la finca sita en la calle [REDACTED] de Madrid (28035) cifrándolo en 765 metros cúbicos con un pago exigido de 2056,02 € correspondientes a un período facturado desde el 22/01/2024 hasta el 19/03/2024. La lectura del contador en esa fecha pasó de 798 a 1563 (lecturas comprobadas)*
3. *Posteriormente, ante la reclamación presentada, esas facturas fueron anuladas por el [REDACTED] expidiendo dos nuevas facturas*
  - a. *249700031810 (período 17/11/23 a 22/01/2024) con un consumo de 431 metros cúbicos y un importe exigido de 1.124,96 euros*
  - b. *249700031811 (período 22/01/2024 a 17/03/2024) con un consumo de 327 metros cúbicos y con un importe de pago exigido de 971,73 euros*
4. *Estas facturas han sido pagadas, pese a que el [REDACTED] no atendió ninguna de las reclamaciones formuladas, toda vez que lo que se nos transmitió es que o pagábamos o nos cortaban el suministro, por lo que en ningún caso, tal pago pueda suponer un reconocimiento de la pertinencia y corrección de los indicados consumos.*

*El antiguo contador de agua del inmueble ha sido retirado (21/05/2024) siendo sustituido por un nuevo contador. El contador sustituido, según señaló el [REDACTED] mediante escrito remitido el 6 de junio Ref.: 367491469 C79040 101R0624 ha sido sometido a pruebas metrológicas en un*

*A la vista de lo antedicho, quiero manifestar que no estoy en ningún modo de acuerdo con que las lecturas del contador reflejen la realidad de mi consumo en el período 17/11/2023 a 19/3/24 por los siguientes motivos*

1. *Desde el 25.06.2021 (momento en que suscribí el contrato con el [REDACTED] hasta el 17.11.2023 el consumo de agua registrado fue de 760 metros cúbicos.*

*El Canal de Isabel II pretende que en un período de 4 meses desde el 17.11.2023 hasta el 17.03.2024 haya consumido una cantidad mayor a la consumida en los dos años y medio anteriores (803 metros cúbicos frente a 760 metros cúbicos) lo cual es absolutamente imposible, puesto que:*

- a. *No ha habido averías en mi casa que hayan generado fugas.*



## Comunidad de Madrid

- b. *En esos meses no hemos llenado la piscina (que conserva su agua desde enero del año 2022). De hecho, el llenado de la piscina se produjo en enero de 2022, tras la reforma de la misma, con un consumo de 83 metros cúbicos registrados.*
2. *En segundo lugar, en mi zona y en el período considerado se han producido obras e incidencias que han generado cortes de agua que pueden haber tenido incidencia (por entrada de aire) en las tuberías que hayan ocasionado malas lecturas.*
  3. *El contador de mi vecino (calle [REDACTED]) fue sustituido en el período en el que se produjeron las lecturas anómalas. En febrero de 2024 los vecinos que tienen su contador justamente al lado del nuestro, lo sacaron fuera de su jardín y los técnicos del canal estuvieron manipulando los conductos de agua en la entrada de los jardines, no podemos asegurar que eso afectara a nuestro contador pero parece mucha casualidad que el consumo se haya visto incrementado en esas fechas.*
  4. *Los técnicos del [REDACTED] que han visitado nuestra casa nos aseguraban que en algunas ocasiones al cortar el agua entra aire en las tuberías y el contador se mueve de forma incontrolada. Este hecho lo hemos consultado con varios profesionales e incluso nos han demostrado como corre el contador cuando hay aire dentro de la tubería. Asimismo, aportamos varios artículos de profesionales en este sentido.*
  5. *Hemos comunicado al [REDACTED] que no hemos tenido ninguna avería aunque es imposible probarlo, pero lo que es cierto es que el volumen agua que supuestamente se ha consumido, hubiera aflorado al exterior de alguna manera, indicando además que ha habido cortes de agua en nuestra calle. No obstante se aporta un documento del mediador de seguros justificando que no hemos dado ningún parte por fugas de agua.*
  6. *Ante nuestra reclamación, la respuesta que nos han dado los responsables del [REDACTED] es que si decimos que es una avería y aportamos una factura de un fontanero, el [REDACTED] asumiría la mayoría del importe de la factura, pero esa solución no nos parece correcta porque no es cierto. No hemos tenido ninguna avería y no entendemos que si simulamos una avería el canal asuma parte del coste y si no hemos sufrido averías tengamos que pagar el total de la factura.*
  7. *Se aportan las facturas de todo el periodo para comprobar cuál es nuestro consumo habitual.*

*Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, nos gustaría que revisaran las facturas de los meses comprendidos entre noviembre 2023 y marzo 2024 y nos facturen una cantidad acorde al consumo que hemos venido teniendo en estos tres años. Es imposible demostrar que no hemos hecho un uso indebido del agua y que no hemos tenido ninguna avería, hecho conocido en derecho como "Prueba diabólica".*

*Igualmente, debo mencionar que el técnico del canal que vio por primera vez el exceso de agua que reflejaba el contador pudo comprobar que no había fugas.*

*Finalmente indicar que el [REDACTED] no se ha iniciado acción alguna tendente a alcanzar un acuerdo que pusiera fin al conflicto, toda vez que, entiendo, que para ellos, una vez satisfecho el importe de las facturas controvertidas no existe problema o conflicto alguno que resolver.*

**LA EMPRESA RECLAMADA**, por escrito de 27 de marzo, que es trasladado a la otra parte, formula las siguientes alegaciones:

Primero.- El arbitraje viene referido a la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 367491469 cuya titular es D<sup>a</sup> [REDACTED] con N.I.F. [REDACTED] a través del cual se abastece a una vivienda sita en la Calle de [REDACTED] número 21 del municipio de Madrid.

## Comunidad de Madrid

En concreto es objeto de arbitraje la facturación del periodo comprendido entre el 17 de noviembre de 2023 y el 19 de marzo de 2024.

Segundo.- La facturación fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado marca [REDACTED] con número de serie G20BB032030A. Este equipo de medida se encuentra ubicado en el interior de la finca, por lo que para poder realizar su lectura es necesario que se permita el acceso al lector a la misma. El 22 de enero de 2024 el lector acudió a la finca para recoger la lectura del contador al objeto de facturar el consumo realizado en el periodo del 17 de noviembre de 2023 al 22 de enero de 2024. Esta lectura no se pudo realizar al no permitir al lector el acceso al contador, indicando la Cliente que la aportaría por teléfono.

El 25 de enero de 2025, una vez confirmado que la Cliente no había aportado la lectura, se emitió la factura nº 240000707103 estimando el consumo correspondiente al periodo del 17 de noviembre de 2023 al 22 de enero de 2024, calculado teniendo en cuenta el consumo medio diario del mismo periodo estacional de los dos años anteriores tal y como se establece en el art. 51 del Reglamento para el Servicio y la Distribución de las Aguas de [REDACTED] aprobado por el Decreto 2922/1975, de 31 de octubre.

El consumo facturado por estimación fue de 38 m<sup>3</sup>, este consumo se considera "a cuenta" y se deducirá de la siguiente factura por diferencia de lecturas que se emita.

El 19 de marzo de 2024 el lector acudió de nuevo a la finca para realizar la lectura del contador al objeto de facturar el consumo del periodo comprendido entre el 22 de enero y el 19 de marzo de 2024. La lectura del contador en esta fecha era de 1.563 m<sup>3</sup>. Puesto que la realizada el 17 de noviembre de 2023 había sido de 760 m<sup>3</sup>, suponía un consumo registrado entre ambas fechas de 803 m<sup>3</sup>. Puesto que el consumo era muy elevado con respecto al histórico del suministro, con fecha 4 de abril de 2024, y antes de la emisión de la factura, se realizó una visita a la finca con objeto de confirmar la lectura tomada por el lector y de comprobar si existía alguna incidencia que justificara el aumento de consumo. La lectura en el momento de la visita fue de 1.567 m<sup>3</sup>, lo que descartaba un posible error de lectura.

Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 1.

En esta visita no se observó paso constante de agua por el contador que pudiera indicar una posible fuga en la instalación interior en ese momento. Asimismo, la Cliente informó no tener conocimiento de incidencia alguna en su instalación ni tener constancia de haber realizado un consumo superior al habitual.

Tercero.- El 5 de abril de 2024 se emitió la factura nº 240002529798 correspondiente al periodo del 22 de enero al 19 de marzo de 2024, facturando un consumo de 765 m<sup>3</sup>, que corresponde al consumo registrado por el contador menos el consumo facturado por estimación en el periodo del 17 de noviembre del 2023 al 22 de enero de 2024.

Cuarto.- El 8 de abril de 2024, a través del servicio de atención telefónica, la titular interpuso una reclamación por el aumento de consumo facturado en el periodo del 22 de enero al 19 de marzo de 2024, en la que solicitó la comprobación del funcionamiento del contador e indicó que en la visita que realizó personal de [REDACTED] el 4 de abril de 2024 se pudo comprobar que no había indicios de fuga en su instalación. A estos efectos, se adjunta como DOCUMENTO Nº 2 la respuesta que dio esta empresa pública el mismo 8 de abril de 2024 indicando las actuaciones que se iban a realizar.

En este sentido, con fecha 25 de abril de 2024 se intentó realizar la comprobación del funcionamiento del contador en la propia finca. Esta verificación no se pudo realizar porque la arqueta en la que está ubicado el contador es demasiado profunda y no fue posible la instalación de los elementos necesarios para realizarla. La lectura del contador en ese momento era de 1.576 m<sup>3</sup>. En consecuencia, el 29 de abril de 2024 se informó a la titular por escrito de la imposibilidad de llevar a cabo la comprobación del contador en la propia instalación y, por tanto, que era necesario comprobar el comportamiento metrológico del equipo de medida en el Laboratorio de



## Comunidad de Madrid

Contadores de [REDACTED]. Por ello, si en los siguientes 15 días naturales no se recibía por su parte información contraria a este respecto, se procedería a sustituir el contador que se trasladaría al laboratorio indicado para poder llevar a cabo su verificación. A estos efectos, se adjunta como DOCUMENTO Nº 3 El 21 de mayo de 2024, fecha que fue pactada con la titular, el contador fue sustituido con objeto de realizar la comprobación de su comportamiento metrológico en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED]. La lectura en el momento de su sustitución fue de 1.587 m³. A estos efectos, se adjunta como DOCUMENTO Nº 4.

La comprobación en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED] se realizó el 24 de mayo de 2024. Este laboratorio de calibración está acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186. Esta acreditación 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 1.587 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. Por tanto, el resultado confirmaba que el funcionamiento del contador era totalmente correcto. A estos efectos, se adjunta como DOCUMENTO Nº 5. Del mismo modo, el 22 de mayo de 2024 el lector acudió a la finca para realizar la lectura del contador al objeto de facturar el consumo del periodo comprendido entre el 19 de marzo y el 22 de mayo de 2024. La lectura del nuevo contador, que había sido instalado el día anterior era de 0 m³. El consumo facturado en este periodo fue íntegramente el que había registrado el contador marca [REDACTED], con número de serie G20BB032030A hasta que fue retirado y que había sido de 25 m³, puesto que como se ha indicado, su lectura el 19 de marzo de 2024 había sido de 1.563 m³ y la misma el día que fue retirado era de 1.587 m³. Es decir, el consumo registrado por el contador antes de ser retirado descendió considerablemente hasta alcanzar los valores habituales del suministro, ya que en el periodo del 19 de marzo al 22 de mayo de 2024 el consumo medio diario que registró fue de 0,390 m³ y este mismo consumo en el mismo periodo de 2022 y 2023 fue de 0,311 m³ y 0,531 m³ respectivamente.

El 29 de mayo de 2024, en respuesta a la reclamación de la titular del 8 de abril de 2024 se informó por escrito del resultado de la comprobación realizada en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED] así mismo también se le indicó a la Cliente que con el mismo contador instalado, el consumo se había reducido hasta alcanzar los valores habituales. Este hecho confirma que el aumento de consumo se produjo por causas ajenas al funcionamiento del contador, puesto que en caso contrario el consumo elevado se habría mantenido hasta su sustitución.

No obstante, puesto que el consumo facturado en el periodo del 17 de noviembre de 2023 hasta el 22 de enero de 2024 había sido estimado, se revisó la facturación repartiendo el consumo registrado por el contador entre las dos facturas emitidas desde el 17 de noviembre de 2023 al 19 de marzo de 2024, que había sido de 803 m³, lo que supone un consumo medio diario de 6,528 m³. Esta rectificación de facturas regularizando la estimación realizada inicialmente se hizo porque daba como resultado un menor importe a facturar, y la facturación del periodo indicado pasó de 2.120,49 euros a 2.096,69 euros tras la rectificación. Asimismo, en esta misma resolución de rectificación de facturas se informó a la titular que en el caso de que hubiera habido una fuga en su red interior, [REDACTED] dispone de un procedimiento interno de revisión que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo y para poder estudiar la aplicación de este procedimiento en este caso, tendría que remitirnos la documentación que acreditase las obras llevadas a cabo para la reparación de la fuga. A estos efectos, se adjunta como DOCUMENTO Nº 6.

Quinto. El 4 de junio de 2024, a través del servicio de atención telefónica, la titular interpuso una nueva reclamación por el aumento de consumo facturado en el periodo del 17 de noviembre de 2023 al 19 de marzo de 2024, en la que indicó no estar conforme con la resolución de la revisión realizada e informó no haber tenido fuga en su instalación interior y que, después de sustituir el

## Comunidad de Madrid

contador, el consumo había descendido a sus valores habituales y, por tanto, el contador debía de tener alguna anomalía.

En respuesta a esta reclamación, el 6 de junio de 2024 se informó a la titular de nuevo por escrito de la comprobación realizada y del resultado obtenido, que determinaba que el consumo registrado por el contador en el periodo reclamado realmente se había producido, por lo que no procedía rectificar la factura reclamada. Del mismo modo se le volvió a indicar que el contador, antes de ser retirado, en el periodo del 19 de marzo al 22 de mayo de 2024 registró un consumo similar al habitual, por tanto, el descenso de consumo no se produjo tras la sustitución del contador si no antes de esta. Es decir, con el mismo contador instalado el consumo volvió a ser el habitual del suministro. Este hecho, junto con la comprobación del contador en laboratorio, demuestra que el aumento de consumo nada tuvo que ver con el funcionamiento del contador.

Asimismo, en esta misma comunicación se ofreció a la titular la posibilidad de realizar una nueva comprobación 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 la titular del contrato no manifestó su interés en llevar a cabo esta comprobación. A estos efectos, se adjunta como DOCUMENTO Nº 7.

Sexto.- El 21 de junio de 2024, a través de la oficina virtual, la titular presentó una nueva reclamación de la factura del periodo del 17 de noviembre de 2023 al 19 de marzo de 2024 en la que insistió no haber sufrido averías en su instalación interior ni haber consumido el volumen de agua facturado.

El 25 de junio de 2024, se rechazó la reclamación informando a la Cliente por escrito de todas las actuaciones realizadas y del resultado de la comprobación llevada a cabo, la cual confirmaba que el aumento de consumo producido fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. Asimismo, se informó a la titular que la lectura de 1.191 m<sup>3</sup> de fecha 22 de enero de 2024, es el resultado de la regularización de consumo realizada el 29 de mayo de 2024, puesto que el consumo facturado inicialmente del 17 de noviembre de 2023 al 22 de enero de 2024 fue estimado al no permitir al lector, en esta última fecha, el acceso a la finca para realizar la correspondiente lectura bimestral. La regularización del consumo en dos periodos de facturación supone prorratear el consumo registrado por el contador de forma lineal, y da como resultado la lectura indicada de 1.191 m<sup>3</sup> a fecha 22 de enero de 2024.

El hecho de no poder realizar la lectura el 22 de enero de 2024 supone que no se tuvo conocimiento de aumento de consumo del suministro hasta el 19 de marzo de 2024, fecha en la que sí se pudo realizar lectura al contador. Del mismo modo, se volvió a informar a la titular de que en el caso de que el aumento hubiera sido motivado por una fuga en la red interior, Canal de Isabel II dispone de un procedimiento interno de revisión que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo. A estos efectos, se adjunta como DOCUMENTO Nº 8.

Séptimo.- El 4 de septiembre de 2024, a través de un correo electrónico, la titular aportó reclamación presentada la OMIC del Ayuntamiento de Madrid, en la que mostraba su disconformidad con el consumo facturado por no corresponder con su consumo real, indicando no haber tenido ninguna avería ni hecho un consumo irresponsable. En respuesta a esta reclamación, el 17 de septiembre de 2024 se informó por escrito al Ayuntamiento de Madrid (nº de registro 2024/1089342) de todas las actuaciones realizadas así como del resultado obtenido en la comprobación del funcionamiento del contador llevada a cabo en el Laboratorio de Contadores de Canal de Isabel II se verificó que el contador registraba el consumo con una desviación del -1,30%, es decir, no superaba los límites establecidos por la legislación vigente, que es del 2%, por lo que su funcionamiento era totalmente correcto. Asimismo, se indicó que del resultado de esta verificación se informó a la Cliente en escrito del día 6 de junio de 2024. En dicho escrito se le informó también que, si no estaba de acuerdo, existía la posibilidad de llevar a cabo una nueva verificación del funcionamiento del contador, para determinar si éste medía el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente, en un laboratorio



## Comunidad de Madrid

ajeno a [REDACTED] que contase también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos. Del mismo modo, se informó que, con el mismo contador instalado, en el periodo del 19 de marzo al 21 de mayo de 2024, el consumo en el suministro descendió considerablemente hasta alcanzar sus valores habituales. Concretamente, el consumo medio diario en el periodo reclamado fue de 6,528 m<sup>3</sup>, mientras que en el periodo indicado fue de 0,381 m<sup>3</sup>. Este descenso de consumo es un claro indicativo de que el aumento de consumo nada tuvo que ver con el funcionamiento del equipo de medida. A estos efectos, se adjunta como DOCUMENTO N° 9. Finalmente, se adjunta como DOCUMENTO N° 10 el Histórico de lecturas y consumos

### ALEGACIONES

Primera.- En primer lugar debe ponerse de manifiesto que el 22 de enero de 2024 no se permitió al lector el acceso al contador para realizar la lectura, por lo que hasta que esta se pudo tomar el 19 de marzo de 2024, no se tuvo constancia del aumento de consumo en el suministro. Asimismo, el 4 de abril de 2024 se realizó una visita a la finca que confirmó que la lectura tomada por el lector había sido correcta y, por tanto, el consumo facturado es el que el contador había registrado desde el 17 de noviembre de 2023 al 19 de marzo de 2024. El consumo facturado inicialmente en el periodo comprendido entre el 17 de noviembre de 2023 y el 22 de enero de 2024 fue estimado al no disponer de lectura en esta última fecha. Una vez conocido el consumo que el contador había registrado desde el 17 de noviembre de 2023 hasta el 19 de marzo de 2024, el 29 de mayo de 2024 se regularizó la estimación realizada prorrateando el consumo registrado por el contador de forma lineal entre las dos facturas del periodo. Esta regularización se realizó porque su resultado era favorable para la titular del contrato, puesto que la facturación del periodo reclamado pasó de 2.120,49 euros a 2.096,69 euros tras la rectificación.

Segunda.- Por otra parte, el comportamiento metrológico del contador fue comprobado en el laboratorio de contadores de Canal de Isabel II y el resultado obtenido fue un funcionamiento totalmente correcto, puesto que las desviaciones obtenidas en los cuatro caudales de ensayo a los que fue sometido eran inferiores 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. Asimismo, se ofreció a la titular la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED] que contase también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos, pero ésta no ha manifestado su interés en realizar esta comprobación en ninguna de las reclamaciones que ha presentado.

Tercera.- Adicionalmente, debe señalarse que con el mismo contador instalado, en el periodo comprendido entre el 19 de marzo y el 21 de mayo de 2024, fecha en la que fue sustituido, el consumo descendió considerablemente hasta los valores habituales del suministro. Concretamente, el consumo medio diario en el periodo reclamado fue de 6,528 m<sup>3</sup>, mientras que en el periodo indicado fue de 0,381 m<sup>3</sup>. El hecho de que el consumo haya descendido por sí solo y con el mismo contador instalado, demuestra que el funcionamiento del equipo no fue la causa del aumento de consumo, porque, de ser así, ese consumo superior al habitual se habría mantenido. Cuarta.- Una vez verificado que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado y que la lectura realizada para el cálculo de la facturación fue correcta, las únicas causas que pueden 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.

Quinta.- En cuanto a lo indicado por la titular en su reclamación referente a que los cortes de agua que pudieran haber existido en el periodo hubieran provocado entrada de aire en las tuberías que hubieran podido ocasionar el aumento de consumo registrado por el contador, debe señalarse

## Comunidad de Madrid

que todas las redes de distribución disponen de válvulas de expulsión automática de aire (ventosas) cuya función es regular y proteger el sistema de las posibles acumulaciones de aire que pudieran existir en las tuberías, de manera que éstas sean mínimas.

En concreto, para la red de distribución de la Calle [REDACTED] hay instalada una ventosa a la altura del nº 73 de la Calle [REDACTED] a 250 metros de la vivienda de la titular. En este sentido, se indica que el restablecimiento de suministro después de un corte de agua en la red de distribución puede ocasionar una mínima cantidad de aire en esta, que puede pasar a las acometidas, de estas, a través de los contadores, a las redes interiores de las fincas y que finalmente sale por los grifos de los consumidores durante unos segundos cuando estos son abiertos.

Debe insistirse en que esta cantidad es mínima y nunca podría ser un volumen de más de 700.000 litros de aire, que es el aumento de consumo que el contador registró en el periodo objeto de reclamación, porque de haberse expulsado tal volumen de aire por los grifos de la vivienda de la titular, hubiera supuesto que los grifos hubieran estado echando aire durante varios días y, además, permanecer sin agua durante ese tiempo, lo que hubiera ocasionado, lógicamente, el correspondiente aviso de incidencia.

En este sentido, se confirma que no consta ningún aviso de incidencia en el suministro de esta finca. Asimismo, debe añadirse que todas las fincas de los números impares de la Calle [REDACTED] se abastecen de una misma red de distribución, y si está hubiera transportado tal volumen de aire, hubiera supuesto también aumento de consumo en las fincas vecinas. En este sentido, se informa que en las fincas colindantes al nº 21 no existió aumento de consumo ni reclamación de la facturación emitida en el periodo comprendido entre el 17 de noviembre de 2023 y el 19 de marzo de 2024.

Del mismo modo, se pone de manifiesto que el cambio de ubicación del contador que se realizó en el nº 19 de la Calle [REDACTED] a petición del titular del contrato de esta finca, no pudo afectar en ningún caso al contador del suministro del nº 21, puesto que, como ya se ha referido, ambas fincas se abastecen de la misma tubería de distribución, pero las acometidas de estas son totalmente independientes. Además, este cambio de ubicación no supuso realizar una nueva acometida completa para el nº 19, sino que sólo se realizó parte de ella, en concreto el segundo tramo, es decir, la conducción que va desde la llave de calle hasta el armario en el que se ubicó el nuevo contador, sin que en ningún momento esta obra afectase a la red de distribución general ni a la acometida del nº 21, que como hemos indicado es única para el abastecimiento de esta finca e independiente de la acometida del nº 19.

Finalmente, 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 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. Por lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta.

No obstante, debe informarse que en el caso de que el aumento de consumo haya sido provocado por una avería en la red interior del cliente, [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de una norma interna que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo, tal y como se le informó a la Cliente (DOCUMENTOS 6º Y 8º) Alegación



## Comunidad de Madrid

complementaria. [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos.

**EL RECLAMANTE** mediante escrito de fecha 29 de marzo de 2025, presenta alegaciones para el acto de audiencia en el siguiente sentido:

*En respuesta a las alegaciones presentadas por el [REDACTED] y continuando con la documentación ya presentada, se indica lo siguiente:*

**Primero.** Como he manifestado en reiteradas ocasiones no tengo conocimiento de averías ni anomalías en mi instalación del agua, entendiendo que si no he arreglado dicha avería, ésta seguiría y por tanto el problema persistiría.

Además, si como suponen desde el [REDACTED] biéramos tenido una avería, nuestro seguro cubría tanto la casa como el jardín, por tanto, hubiera dado algún parte para que solucionaran mi incidencia y tal y como demuestra el informe del mediador de seguros que teníamos contratado, no había ningún parte abierto en ese sentido. Este documento lo aporté en mi escrito a la Junta de arbitraje.

**Segundo.** No se comprende la relevancia que el canal de Isabel II pretende darle a la circunstancia de que no fuera posible leer el contador el 22 de enero. **No es cierto que no se permitiera el acceso al contador.** La realidad es que no habría nadie en casa en ese momento, pues, por enfermedad de un familiar, estábamos en Salamanca.

El empleado que se desplazó a leer el contador llamó al telefonillo y como quiera que lo tengo vinculado a mi móvil, pude hablar con él, aunque no estuviera en casa, como he hecho en otras ocasiones y le dije que enviaría la lectura por la aplicación o teléfono. Cuando regresamos el día 31 de enero intenté dar la lectura del contador pero ya no era posible porque ya habían facturado.

Adjunto los justificantes de mis vacaciones y dos días de teletrabajo en los días comprendidos entre el 19 y el 31 de enero de 2024 para probar que no estaba en casa y que no tenía intención de [REDACTED] prohibir [REDACTED] el [REDACTED] acceso [REDACTED] al [REDACTED] contador.

Si lo que se pretende por parte del canal es sembrar dudas con respecto a una actuación deliberada por nuestra parte tendente a dificultar la tarea de comprobación y lectura de los contadores en aras a facilitar la ocultación del consumo, sería exigible, cuanto menos un mínimo de rigor probatorio en tal sentido, teniendo en cuenta que en las siguientes visitas los empleados del [REDACTED] accedieron sin impedimento alguno a mi casa.

**Tercero.** Tampoco se comprende la referencia que el escrito del canal hace con respecto a que 700.000 litros de aire hubieran impedido el funcionamiento normal de la instalación, toda vez que los grifos hubieran estado echando aire en vez de agua durante varios días. ¿Cuál es el tiempo que hubieran tenido que estar funcionando los grifos para expulsar esa cantidad de agua? ¿Dónde hubiera tenido que almacenarse tal cantidad de agua? ¿Qué sentido tiene consumir esa cantidad de agua?

Lo que hemos señalado es que ha habido un **mal funcionamiento del contador en un momento determinado** y que, desconocemos cómo es evidente, si habido otros contadores afectados en la zona por dicha incidencia. Esa cuestión es ajena a nuestra reclamación que se centra exclusivamente en considerar que el consumo facturado es absolutamente irreal.

Una última cuestión. Mover 750 metros cúbicos de agua exigirían por lo menos 20 o 25 camiones cisterna de ente 30 y 35 metros cúbicos de capacidad para transportarlos. ¿Pretende el [REDACTED] [REDACTED] decimos que hemos contratado dichos vehículos para sacar el agua (no sabemos cómo) de nuestra casa y llevarlo a un sitio indeterminado para hacer con dicho volumen de agua, no sabemos qué y que nadie de nuestros vecinos se haya percatado de un movimiento de camiones



## Comunidad de Madrid

*tan anómalo que seguro hubiera ocasionado llamadas, no solo al propio canal, sino indudablemente a la policía?*

*Seguimos pensando que la opción más plausible es un error de medición puntual que el [REDACTED] por razones que desconocemos, se niega a considerar.*

*Nosotros no tenemos forma de probar que no hemos sufrido ninguna avería. Es imposible probar un hecho negativo, conocido en derecho como la “probatio diabólica” o “prueba diabólica”, que consiste en **pretender que una persona pruebe lo que no existe** (un hecho que no ha ocurrido).*

*Si tuviéramos intención de engañar hubiera sido más fácil buscar a un fontanero que simulara haber arreglado una avería y acogernos al procedimiento que tiene el canal para esos casos, me hubiera evitado muchos dolores de cabeza y sobre todo, me hubiera salido más barato pero simplemente pretendo alegar que nosotros no hemos arreglado ninguna avería y por tanto consideramos que no la ha habido y que todo se debe a algún fallo puntual del contador o algún acontecimiento ajeno a nosotros.*

**Cuarto.** *Es cierto que el [REDACTED] nos ofreció la posibilidad de enviar el contador a otros laboratorios independientes con la finalidad de verificar el funcionamiento del mismo, pero **todos los gastos los teníamos que asumir nosotros** y además lo que hemos alegado siempre es que el contador debió funcionar mal en un momento puntual produciendo un salto en la lectura.*

*En base a lo anteriormente expuesto solicito que por parte del [REDACTED] se revisen las facturas reclamadas teniendo en cuenta que en caso de haber sufrido una avería asumen una gran parte de la cuantía facturada y en mi caso, que no he tenido avería, la totalidad de las facturas la asumo yo.*

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 reclamante que solicita la revisión de las facturas de los meses comprendidos entre noviembre 2023 y marzo 2024 y en consecuencia se facture una cantidad acorde al consumo que ha venido teniendo en estos tres años, en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante realiza las siguientes manifestaciones:

- 1.- que la lectura de consumo de agua del mes de marzo de 2024, correspondiente a dos meses, el contador reflejaba una cantidad de agua equivalente a la consumida durante 3 años y que la cantidad facturada suponía más de 10 veces el consumo de cualquiera de los meses de más consumo y que en su casa no ha habido averías o fugas, ni han llenado piscinas.
- 2.-Que en su zona y en el período considerado se han producido obras e incidencias que han generado cortes de agua que pueden haber tenido incidencia (por entrada de aire) en las tuberías que hayan ocasionado malas lecturas.
- 3.-El contador de mi vecino (calle [REDACTED]) fue sustituido en el período en el que se produjeron las lecturas anómalas. En febrero de 2024 los vecinos que tienen su contador justamente al lado del nuestro, lo sacaron fuera de su jardín y los técnicos del canal estuvieron manipulando los conductos de agua en la entrada de los jardines.

Ninguna de las anteriores circunstancias apuntadas por la usuaria, han quedado suficientemente acreditadas.



## Comunidad de Madrid

La empresa reclamada manifiesta que tras la reclamación de la usuaria, el 22 de enero de 2024 el lector acudió a la finca para recoger la lectura del contador al objeto de facturar el consumo realizado en el periodo del 17 de noviembre de 2023 al 22 de enero de 2024, y aunque esa lectura no se pudo realizar con fecha 25 de enero de 2025, se emitió la factura nº 240000707103 estimando el consumo correspondiente al periodo del 17 de noviembre de 2023 al 22 de enero de 2024, calculado teniendo en cuenta el consumo medio diario del mismo periodo estacional de los dos años anteriores tal y como se establece en el art. 51 del Reglamento para el Servicio y la Distribución de las Aguas de [REDACTED] aprobado por el Decreto 2922/1975, de 31 de octubre. El consumo facturado por estimación fue 38m<sup>3</sup> y se consideró "a cuenta", deduciéndose de la siguiente factura calculada por diferencia de índices.

El 19 de marzo de 2024 el lector acudió de nuevo a la finca para realizar la lectura del contador al objeto de facturar el consumo del periodo comprendido entre el 22 de enero y el 19 de marzo de 2024 y tras comprobar que el consumo era elevado con relación al histórico del suministro, se hizo revisión del contador en finca, descartándose error de lectura.

Tras la reclamación del cliente de fecha 8 de abril de 2024, por el aumento de consumo facturado en el periodo del 22 de enero al 19 de marzo de 2024, en la que solicitó la comprobación del funcionamiento del contador, la empresa manifiesta y acredita documentalmente, haber informado a la cliente de las actuaciones que se iban a desarrollar y en concreto, es informada de la sustitución del contador, para su traslado al laboratorio y verificación.

Consta documentado que se informó a la interesada que se iba a sustituir el contador y que se trasladaría al laboratorio indicado para poder llevar a cabo su verificación. La empresa reclamada presenta informe del día 24 de mayo de 2024 con el resultado de la comprobación. Este laboratorio de calibración está acreditado por ENAC. Esta acreditación 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 1.587 m<sup>3</sup>, 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. El reclamante no ha desvirtuado ni ha cuestionado en ningún momento la alegación de la empresa en este sentido.

Asimismo, se ofreció a la titular la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED] que contase también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos, pero ésta no ha manifestado su interés en realizar esta comprobación en ninguna de las reclamaciones que ha presentado.

En el periodo del 19 de marzo al 21 de mayo de 2024, el consumo en el suministro descendió considerablemente hasta alcanzar sus valores habituales.

Por tanto de la documentación incorporada no puede concluirse que el incremento del volumen de agua consumida en ese periodo, sea imputable a la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



## Comunidad de Madrid

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, 31 de marzo de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]