



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13939.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [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:

El pasado 26 de julio recibimos un correo electrónico del [REDACTED] que nos alertaba de que estábamos consumiendo mucha agua en una casa en la que no residimos y permanece habitualmente cerrada. Generalmente esto viene producido por una fuga, avería o similar en la finca.

Sin más dilación procedimos a ir a la finca para ver si había o no fuga o que había provocado el correo indicado. Según llegamos a la finca, miramos el contador y observamos que se movía muy lentamente, dando por ello a entender que había una fuga o similar en la finca. Entramos en la casa y no observamos fuga alguna en ninguna parte, ni tampoco habíamos dejado grifo alguno abierto. Asimismo revisamos el jardín y tampoco había fuga en el sistema de riego. Tampoco había desperfecto alguno en casa, que indicara inundación, todo en perfecto estado.

Se procedió a cerrar la llave de paso del agua situada en el exterior, a fin de comprobar que funcionaba correctamente y así fue, con la llave cerrada no había agua. A continuación, se procedió a abrir la llave de nuevo, observando que el contador ya no se movía por sí solo y que había de nuevo agua.

Días más tarde nos llegó la factura: 514 euros y un gasto de agua de 137 m3, lo que viene a ser 3 camiones cisterna, y nuestra finca sin apariencia de haber gastado esa agua. Abrimos una reclamación al [REDACTED] indicándoles la situación comentada con anterioridad y el [REDACTED] se limitó a decir que enviaría un técnico a revisar el contador.

El [REDACTED] envió un técnico a comprobar que el contador suyo leía lo mismo que el contador instalado en la finca. Como resultado, nos devolvieron casi 19 euros de la factura abonada pero del problema original, nada.

En mi opinión la lectura del contador no es correcta, o bien el propio contador no funciona correctamente, ya que en la primera visita estaba moviéndose sin haber ninguna fuga, grifo abierto o cisterna corriendo. Por lo que nuestro total disconformidad en la factura abonada por un consumo que no he tenido. Si hubiera encontrado indicios de fuga, o inundación es decir de haberse producido el gasto, no reclamaría contra la factura pero no voy a pagar algo que no he consumido y que es una barbaridad

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Solicita reintegro de la cuantía abonada de julio de 2024, por importe de 514 euros y que le giren una factura por los importes consumidos habitualmente.

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.

EL RECLAMANTE presenta para el acto de audiencia escrito de alegaciones de fecha 17 de marzo de 2025, que es trasladado a la otra parte, en el que manifiesta:

PRIMERA. - El pasado 26 de julio de 2024, recibí una notificación electrónica por parte del [REDACTED] de Isabel II en la que se advertía sobre un consumo inusualmente elevado en una propiedad en la que no residó de manera habitual y que, en consecuencia, permanece cerrada la mayor parte del tiempo. Ante la posibilidad de una fuga o avería en la instalación, procedí de inmediato a desplazarme hasta la finca con el fin de realizar las comprobaciones pertinentes.

Una vez en la propiedad, verifiqué el contador de agua y observé que el mismo registraba un consumo constante, se movía de forma muy lenta a pesar de no haber grifo alguno abierto, lo que sugería la posible existencia de una fuga o anomalía en el sistema.

Tras una revisión exhaustiva de la vivienda y del sistema de riego del jardín, no se detectó ninguna pérdida de agua, grifo abierto, filtración, fuga o indicio de avería que pudiera justificar dicho consumo. Adicionalmente, se procedió a cerrar la llave de paso del agua situada en el exterior, constatando que el suministro se interrumpía correctamente. Posteriormente, al reabrir la llave de paso, se comprobó que el contador ya no continuaba registrando consumo por sí solo.

Estos hechos sugieren que el contador del [REDACTED] no funcionaba correctamente y por tanto que la lectura y consiguiente factura son erróneas.

SEGUNDA. - Pocos días más tarde, recibí la factura correspondiente, cuyo importe ascendía a 514 EUROS, reflejando un consumo de 137 m³ de agua (equivalente a aproximadamente a tres camiones cisterna), lo cual resulta desproporcionado e incompatible con el uso real de la vivienda, e igualmente inviable al haber constatado que la vivienda no presentó signos de siniestro alguno como inundación, ni signos de deterioro, humedad o daños derivados de un posible escape de agua. Se procedió a abonar la factura del mes de septiembre de 2024 con nº 249000053755.

TERCERA. - Tras efectuar reclamación al [REDACTED] por el importe desorbitado de la factura, y al tiempo comunicarle que nada en la vivienda indicaba fuga presente ni futura y que sin embargo se había detectado movimiento lento y anómalo del contador durante la visita de comprobación, tal y como ya hemos mencionado, la entidad, en respuesta a dicha reclamación, envió un técnico para comprobar que la lectura del contador instalado en la finca era correcta. Esto se realizó instalando un segundo contador para comprobar que las lecturas en ambos contadores eran idénticas. Sobre la existencia de un mal funcionamiento del dispositivo no se realizó ninguna verificación adicional.

CUARTA. - Como resultado de la revisión efectuada por el técnico y la reclamación del citado importe de factura abonada, el [REDACTED] me reintegró la cantidad de 17,45 EUROS, por diferencias a en la comparativa de la lectura de contadores lo que resulta irrisorio, y en absoluto compensatorio del perjuicio económico que resulta de abonar 514 EUROS por un consumo que no se ha producido.

QUINTA. - Teniendo en cuenta que posteriormente, en fecha 21 de noviembre de 2024, el [REDACTED] procedió a cambiar el contador en la vivienda, encuentro motivos suficientes para



Comunidad de Madrid

determinar que el anterior contador no funcionaba correctamente, y en consecuencia la lectura y subsiguiente factura de 514 EUROS son erróneas.

SEXTA. - Que jamás en esa vivienda se había producido un consumo de agua tan elevado ni abonado factura alguna superior al importe de 50 euros. La media de gasto del agua en dicho domicilio en los últimos dos años había sido de 30 euros como puede observarse en el cuadro adjunto.

Aportamos las ultimas 25 facturas como comprobante de lo que en el cuadro se muestra.

Por todo lo anteriormente expuesto, consideramos que no ha quedado constatado el consumo real reflejado en la factura nº 249000053755 de fecha 9 de septiembre de 2024 que, con toda probabilidad, se derivó del mal funcionamiento del dispositivo que fue sustituido por uno nuevo, y por tanto debe anularse la factura abonada y reintegrar el importe de 514 EUROS a la mayor brevedad posible, para subsanar el perjuicio económico causado.

En base a lo anterior, S O L I C I T A Que se tenga por presentado en tiempo y forma el presente escrito de ALEGACIONES y el órgano arbitral decida dictar el reintegro de la cantidad de 514 EUROS por parte del Canal de Isabel II por considerar la factura incorrecta y causar un perjuicio económico notorio, al no poder constatar fehacientemente el consumo real.

LA EMPRESA RECLAMADA presenta mediante escrito sus alegaciones para el acto de audiencia, en las que reitera las manifestaciones efectuadas con anterioridad, según consta en el expediente. Aporta documentación. Expone lo siguiente:

Primero.- En el apartado "Pretensiones del reclamante y fundamentos en que se basan" de la solicitud de arbitraje se refiere lo siguiente:

"Solicito me sea reintegrado el importe de 514€ que fue abonado el pasado mes de julio, según factura adjunta, y que me giren una factura correcta por un consumo e importe similar al que se venía produciendo hasta dicha fecha (...)"

Como se ha expuesto, el reclamante en el apartado "Cuantía de la controversia" de la solicitud de arbitraje fija el importe de ésta en 480 € y no en los 514 € referidos anteriormente

Segundo.- El arbitraje tiene por objeto la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 126815877, cuyo titular es D. [REDACTED] del Valle, con NIF [REDACTED] a través del cual se abastece a una vivienda sita en la calle de [REDACTED] en el municipio de San Lorenzo de El Escorial.

En concreto, es objeto de arbitraje el periodo de facturación comprendido entre el 20 de marzo y el 19 de julio de 2024.

ALEGACIONES

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

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

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

- 1. 04.09.2024 Informe Técnico del equipo de medida*
- 2. 06.08.2024 Carta inspección contador*
- 3. 09.09.24 Resolución revisión factura*
- 4. 24.07.24 Carta aviso posible exceso de consumo*
- 5. 24.07.24 Guía de detención de fugas en instalación*
- 6. Fotos de contador*

Comunidad de Madrid

7. *Histórico de lecturas y consumos*

8. *6 facturas adjuntas, incorporando la factura de fecha 9 de septiembre de 2024 el análisis de la inspección realizada el 4 de septiembre de 2024.*

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

En este sentido, tal y como se concluye en el mismo:

1.- Tal y como se refiere en el Informe Técnico, desde el [REDACTED], el 19 de julio de 2024 se remitió al Cliente una carta en la que se le informó que en la lectura del contador de agua instalado en la finca de referencia se había detectado que el consumo registrado por este equipo de medida había aumentado respecto al consumo habitual del suministro. Esta carta tiene por objetivo ayudar al Cliente a identificar los motivos que pueden haber provocado este aumento, tales como la posible existencia de una fuga o avería en su red interior, señalándole así los pasos que debe seguir en el procedimiento.

Tras la reclamación del Cliente por el consumo facturado del período señalado, se procede a la comprobación del comportamiento metrológico del contador, actuación que se realiza en la propia instalación. El contador registra el consumo con una desviación positiva del + 2,69 %, es decir, el consumo registrado ha sido un 2,69 % mayor del que realmente se está produciendo. Este procedimiento de comprobación ha sido acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) con acreditación número 346/EI573 y se ha realizado utilizando un contador patrón, que es verificado periódicamente en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con acreditación número 226/LC10.186, con objeto de garantizar el correcto funcionamiento de este aparato y poder compararlo con el que está instalado en la finca.

La legislación metrológica, en concreto, el **Anexo VIII del Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología**, a la que están sometidos estos 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 lleva a cabo en los días siguientes.

Al haber superado dicho límite legal del 2%, se revisa la facturación emitida para el período reclamado. De esta forma, se calcula el exceso de agua que ha registrado el contador sobre el que realmente se ha realizado, lo que viene determinado por la desviación del 2,69 % que presenta. Tras descontar este porcentaje de desviación al consumo inicialmente registrado por el contador, se estaría facturando el consumo que realmente se habría realizado.

2.- Asimismo, se informó al Cliente de las dos opciones más de comprobación del funcionamiento del contador, tanto en el laboratorio de contadores de [REDACTED] como en un laboratorio externo que también cuente con una acreditación ENAC para realizar estas comprobaciones, **sin** que el Cliente en ningún momento haya mostrado interés en llevar a cabo una nueva comprobación, por lo que, al haber transcurrido un plazo superior a 30 días, que era el plazo que le indicaba en la comunicación que se le hizo, el contador ha sido desechado.

Por todo ello, no se encuentran motivos para realizar una nueva rectificación de la facturación reclamada, y ésta se considera totalmente correcta.

Segunda.- [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos

En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones del Cliente debemos tener en cuenta que [REDACTED] no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos, por lo que no es posible rectificar el periodo reclamado aplicando una "rebaja" en el importe o indicando un importe concreto a facturar, sino que es necesario conocer qué volumen de metros cúbicos se deben facturar, teniendo en cuenta además, que la factura se calcula con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid, que constan de una parte fija -denominada cuota de servicio, en concepto de



Comunidad de Madrid

disponibilidad del mismo- y de una parte variable -que depende de los volúmenes de agua suministrados-, tal como dispone el art. 2.4 del Decreto 55/2024, de 22 de mayo, del Consejo de Gobierno, ...()

Por tanto, si se decidiese que se tienen que devolver importes o rectificar facturas, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar.

SOLICITA: Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito junto con sus documentos adjuntos y dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el Cliente.

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 del reclamante, no procediendo el reintegro de la cuantía solicitada correspondiente a la factura emitida el día 9 de septiembre de 2024, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que el 26 de julio de 2024, recibe una notificación electrónica por parte del [REDACTED] advirtiéndole de un consumo elevado en su propiedad. Se desplaza hasta la finca, al objeto de hacer las comprobaciones pertinentes, tanto en la vivienda como en el jardín, observando el comportamiento de su contador y señala que éste registraba consumo constante y un movimiento muy lento. Cierra la llave de paso exterior y luego la vuelve a abrir y confirma que el contador ya no registraba consumo por sí solo, por lo que sugiere que el contador no funcionaba bien.

El interesado presenta reclamación a la empresa y ésta siguiendo la regulación normativa, envía a un técnico para comprobar el comportamiento metrológico del contador instalado en la finca el día 6 de agosto de 2024 - Posteriormente envían la resolución con el resultado de la revisión efectuada.

En el procedimiento de comprobación se registra un consumo con una desviación positiva del + 2,69 %, es decir, el consumo registrado ha sido un 2,69 % mayor del que realmente se está produciendo, tal y como consta acreditado en el informe técnico emitido el 4 de septiembre de 2024. Por ello, la empresa regulariza la facturación y compensa el exceso de consumo +2,69%, que excede de la tolerancia permitida (+2%).

Se adjunta al laudo el informe técnico emitido (incorporado al expediente) para su completo conocimiento.

Se documenta la regularización a través de la resolución sobre revisión de facturas emitida por la empresa y por un importe de 18,66€, siendo la cantidad a abonar por el periodo impugnado- 20 de marzo a 19 de julio de 2024 de 514,84€, correspondiente a los 140 m3, que es el volumen real consumido.

Por otra parte en cumplimiento de la normativa vigente, la empresa informó al Cliente de las dos opciones más de comprobación del funcionamiento del contador, tanto en el laboratorio de contadores de [REDACTED] como en un laboratorio externo que también cuente con una acreditación ENAC para realizar estas comprobaciones, sin que el Cliente, haya acreditado su interés en llevar a cabo una nueva comprobación, motivo por lo que transcurrido el plazo de 30 días, el contador se desecha y en fecha 21 de noviembre de 2024, tal y como expone el usuario, se procediese a cambiar el contador de su vivienda.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



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]