



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14056.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./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./D^a [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:

Manifiesta que existe un mal funcionamiento del contador sustituido el 4 de junio de 2024 y solicita que le abonen la cantidad mal facturada (110€)

EL RECLAMANTE mediante escrito 21 de marzo de 2025 expone:

Adjunto fichero con copias de la siguiente documentación:

- 1.- *Análisis Histórico de Consumos en periodos posteriores al de la reclamación, hasta la fecha*
- 2.- *Carta recibida recientemente anunciando cambio en el contador por decisión unilateral del Canal.*

A la vista de los Consumos indicados, verificables en facturas, creo se deduce que la medida denunciada para el periodo 10/07/2024 a 11/09/2024 fue producto de la sustitución del contador el 04/06/2024, si bien se aprecia en la tabla adjunta que la medición posterior, periodo 11/09/2024 a 08/11/2024 también aporta un incremento anómalo en la medida, situación que no se refleja en las medidas posteriores, 08/11/2024 a 14/01/2025 y 14/01/2025 a 12/03/2025, donde se verifica una total homogeneidad con las medidas de años precedentes.

Esta información, complementaria de la ya aportada en la denuncia original, entiendo que les facilita todo lo necesario para un análisis objetivo de mi demanda por lo que quedo a la espera de su decisión.

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.



Comunidad de Madrid

LA EMPRESA RECLAMADA presenta escrito de fecha 27 de marzo de 2025, que se traslada a la otra parte, realizado las siguientes alegaciones:

Primero.- El arbitraje tiene por objeto la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 189897001, cuyo titular es D. [REDACTED], con N.I.F. [REDACTED] a través del cual se abastece a una vivienda sita en la calle de [REDACTED] 004, del municipio de Madrid.

En concreto, es objeto de arbitraje el periodo de facturación comprendido entre el 13 de mayo y el 11 de septiembre de 2024. Segundo.- La facturación objeto de reclamación, correspondiente al periodo comprendido entre el 13 de mayo y el 11 de septiembre de 2024, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas de los contadores instalados en esas fechas.

El día 4 de junio de 2024, el contador de la marca [REDACTED] con número de serie 01678613, fue sustituido por otro de la marca [REDACTED] cuyo número de serie es P24NA481039S, dentro de la campaña de renovación de contadores que esta empresa pública realiza periódicamente.. Se adjuntan a estos efectos el DOCUMENTO Nº 1 y el DOCUMENTO Nº 2. Al respecto debe ponerse de manifiesto que todos los contadores de [REDACTED] 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.

Tercero.- La facturación del periodo comprendido entre el 13 de mayo y el 10 de julio de 2024, fue calculada por evaluación, al no poder acceder a realizar la lectura del contador en la fecha prevista para ello, por encontrarse el contador instalado en el interior de la vivienda y no localizar a nadie que facilitase el acceso.

Esta es la forma de facturar que se establece el artículo 51 del Reglamento para el Servicio y la Distribución de las Aguas [REDACTED] aprobado por el Decreto 2922/1975, de 31 de octubre. La facturación por evaluación se calcula teniendo en cuenta el consumo medio diario realizado en el mismo período estacional de los dos años anteriores, es decir, su consumo habitual. El consumo facturado fue de 17 m³.

El siguiente periodo de facturación reclamado, que abarca desde el 10 de julio al 11 de septiembre de 2024, se calculó teniendo en cuenta el consumo medio diario registrado por el nuevo contador. Para ello, se tuvo en cuenta que la lectura del contador el día de su instalación, el 4 de junio de 2024, era de 0 m³ y la obtenida el 19 de septiembre de ese mismo año, era de 104 m³. Estas lecturas determinan un consumo medio diario de 0,972 m³, que aplicado a los 63 días que conforman el periodo de facturación, resulta un consumo a facturar de 61 m³.

Se adjuntan fotografías donde se pueden comprobar las lecturas indicadas anteriormente:.

El 24 de septiembre 2024, el Cliente presenta una reclamación por la facturación del periodo comprendido entre el 13 de mayo y el 11 de septiembre de 2024, vía telefónica. Éste reclama que se revise el contador, pues afirma que, desde su instalación, el 4 de junio de 2024, no ha estado en casa parte del período reclamado y afirma que no ha detectado fuga o pérdida. [REDACTED]

[REDACTED] respondió el 25 de septiembre de 2024 a la reclamación informando que el diseño y funcionamiento de un contador no permite que éste registre consumo alguno si no pasa agua a través de él, hecho que únicamente se produce si se está utilizando el suministro o si la instalación interior de la finca suministrada no es completamente estanca, es decir, si existe alguna incidencia en la misma que provoca un consumo incontrolado de agua, como por ejemplo una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de caldera que no se encuentra completamente cerrada, etc.

En ocasiones, este tipo de incidencias no suelen ser detectadas a simple vista, y, por tanto, exigen de una revisión minuciosa para su detección y posterior subsanación. Así mismo se informó al Cliente que, si este era el caso, [REDACTED] dispone de un procedimiento interno para minimizar el impacto económico de este aumento de consumo. Se adjuntan a estos efectos el DOCUMENTO Nº 3 Debe ponerse de manifiesto que en esta empresa no se han recibido otras reclamaciones hasta que se ha recibido la solicitud de arbitraje del Cliente.



Comunidad de Madrid

Cuarto.- Ante la solicitud de arbitraje, y aunque como se ha indicado anteriormente el contador era un equipo nuevo, con objeto de garantizar al Cliente su correcto funcionamiento, el 12 de marzo de 2025 se intentó realizar una comprobación del funcionamiento metrológico del contador en el propio suministro, pero no pudo realizarse por la existencia de una derivación en su red particular que impedía que se pudieran conectar las piezas necesarias para llevar a cabo dicha actuación. Por este motivo, se procedió a la retirada del contador instalado en su suministro, para su posterior comprobación 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 esto supusiera un coste para el Cliente.

De todas estas actuaciones se informó debidamente al cliente en esta misma fecha. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 4.

Se adjuntan fotografías donde se puede ver el estado de la instalación: El 19 de marzo de 2025 se realizó la comprobación del funcionamiento del contador en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con acreditación n.º 226/LC10.186, la cual certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad. Además, este laboratorio y sus procedimientos son objeto de auditoría cada año. En esta comprobación se verifica que el contador registra el consumo con una desviación positiva del + 0,40 %. La normativa metrológica establece que el contador ha de registrar el consumo con desviaciones inferiores al 2%, según el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016, por tanto, no supera los límites establecidos por la legislación vigente, por lo que su funcionamiento es totalmente correcto.

Así mismo, la lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 155 m³. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 5.

Quinto.- El 21 de marzo de 2025 se informa al Cliente del resultado de esta actuación. En esta misma comunicación, una vez demostrado que el aumento de consumo registrado no se debía al mal funcionamiento del contador, se le informó de las posibles causas que podrían haberlo motivado, tales como la existencia de una posible avería en su red interior que provoque un consumo de agua no controlado. Si este tipo de incidencias se prolongasen en el tiempo, el volumen de agua registrado por el contador puede llegar a ser importante. Se informa que en uno de los puntos de consumo de su instalación interior se haya estado realizando consumo de forma involuntaria durante un periodo determinado de tiempo, como, por ejemplo, un grifo que no ha sido cerrado completamente o que hayan cambiado sus hábitos de consumo o el número de personas que habitan su domicilio. Además, se le informa que, si no estuviera de acuerdo con el resultado de esta comprobación, podía 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 laboratorio ajeno a [REDACTED] que cuente con la debida acreditación ENAC para realizar este tipo de ensayos. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 6.

Por último, debe ponerse de manifiesto que, tras el período reclamado, el consumo medio diario vuelve a sus valores habituales, por lo que puede afirmarse que el aumento de consumo nada tiene que ver con el funcionamiento del contador, sino del uso que se hizo, bien de forma consciente o como consecuencia de alguna incidencia en la red particular del Cliente. Se adjunta el Histórico lecturas y consumos como DOCUMENTO N° 7.

ALEGACIONES

Primera.- El funcionamiento del contador instalado en finca durante el periodo reclamado, comprendido entre el 13 de mayo y 11 de septiembre de 2024, ha sido comprobado en el laboratorio de contadores de [REDACTED] y el resultado obtenido fue que éste funcionaba correctamente. Este es el motivo, y no otro como indica el Cliente, de que se retirara el contador del suministro, ante la imposibilidad de llevar a cabo la comprobación del contador en la propia



Comunidad de Madrid

finca, debido a la derivación existente en la red particular del Cliente.

Debe recordarse que el consumo había descendido a valores inferiores al habitual de su suministro con el mismo contador instalado, demostrando este hecho que el funcionamiento del equipo de medida no fue la causa del aumento de consumo.

Todo ello confirma que el consumo facturado realmente se realizó y, en caso de que éste no se hubiera producido de forma consciente, podría significar la existencia de algún tipo de incidencia en la instalación interior, pudiendo ser ésta la responsable del aumento de consumo temporal en el suministro. 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. Como se ha puesto de manifiesto anteriormente, se puso en conocimiento del Cliente que [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de un procedimiento interno de revisión que minimizará el impacto económico de este aumento de consumo (DOCUMENTO N° 3).

Por todo ello, se deben buscar las causas del aumento de consumo en el uso que se hizo del suministro en el periodo objeto de reclamación 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, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta.

Alegación complementaria.- [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 29 de marzo de 2025, presenta las siguientes alegaciones para el acto de audiencia:

1.- *En el punto 2º del escrito se reitera que mi reclamación se refiere al periodo entre el 13 de mayo y el 11 de septiembre de 2024. Reitero por enésima vez que mi reclamación se refiere exclusivamente a la facturación del periodo 10/07/2024 a 11/09/2024, con carta de acuse reclamación por parte de [REDACTED] de fecha 24/09/2 y ref 1249126. Extrañamente esta referencia desaparece en posteriores comunicaciones y es sustituida por otra, 1275295, desconociendo el motivo del cambio.*

Solo 24 horas después, el día 25/09/2024 recibo carta de Resolución de reclamación, lo que me impulsa a presentar el 14/10/2024 la Solicitud de Arbitraje.

2.- *En el punto 3º del escrito se menciona que "la facturación del periodo comprendido entre el 13/05/2024 y el 10/07/2024 fue realizada por evaluación", efectivamente al igual que los periodos 12/05/2022 a 11/07/2022 factura nº 220005116316 y 16/05/2023 a 12/07/2023, factura nº 230005143148, que posteriormente se regularizaron con las lecturas y facturas correspondientes al periodo 07 a 09 de ambos años.*

Sin embargo, en 2024 esta regularización no se produjo ya que el cambio de contador realizado en 04/06/2024, modificó los parámetros históricos de medida, véase la medida del 13/05/2024,



Comunidad de Madrid

4.621 m3, factura 240003505203, correspondiente a un consumo de 17 m3, la medida del 10/07/2024, inexistente por "evaluación" y un consumo aplicado de 17 m3, factura 240005357583 y finalmente la medida del 11/09/2024, sin diferencia de índices por inexistencia de la anterior medida y un valor de ¿96 m3? con un consumo de ¿¿¿61? m3!!!, siendo la serie histórica en ese periodo 22 m3 en 2020, 19 m3 en 2021, 16 m3 en 2022 y 20 m3 en 2023.

Obsérvese en primer lugar el valor de las medidas habidas hasta el 13/05/2024, cuatro cifras con valor en miles y la habida en 11/09/2024 solo dos cifras con un valor exagerado a todas luces que indicó un consumo desmesurado, 3,5 veces más, en relación con la serie histórica reflejada en la tabla que acompañó a mi demanda de Solicitud de arbitraje.

Creo que todo lo anterior es descriptivo de posible origen del problema, sin cuestionar sobre el correcto funcionamiento del contador, interpreto que este al ser instalado tenía algún problema lo que corrobora el hecho, también denunciado, que el 22/07/2024 hubiera una visita, imprevista, de un técnico del canal para "revisar algún problema relacionado con la señal del nuevo contador instalado", información facilitada por la vecina de la casa contigua a la que se dirigió el técnico ante nuestra ausencia.

Posteriormente a lo relatado, solo en la medida y factura del periodo 11/09/2024 a 8/11/2024, ya con los nuevos valores de medida he apreciado una medida alejada de la medida histórica, consumo de 24 m3 es decir un 40% más pero no la desmesura de lo arriba indicado.

3.-En el punto 4º del escrito se menciona que el 12/03/2025 se menciona, textual, "se intentó realizar una comprobación del funcionamiento metrológico del contador en el propio suministro, pero no pudo realizarse por la existencia de una derivación en su red particular que impedía que se pudieran conectar las piezas 2 necesarias para llevar a cabo dicha actuación. Por este motivo se procedió a la retirada del contador instalado en su suministro, para su posterior comprobación en nuestro Laboratorio....."

De todas estas actuaciones se informó debidamente al cliente en esta misma fecha.

Baste decir que el 12/03/2025 nos encontrábamos fuera de Madrid y nuestro domicilio cerrado, difícilmente se pudo realizar lo que se indica. El Contador fue cambiado el lunes 17/03/2025 una vez regresamos al domicilio. mediante llamada previa del técnico para concertar hora de encuentro y una vez accedió al contador instalado procedió a su cambio finiquitando su trabajo en un tiempo no superior a 30 minutos, no alcanzo a entender lo indicado de "una derivación en su red.....", en una fecha imposible.

Si debo resaltar que el nuevo contador instalado es total y absolutamente diferente al sustituido, desconozco el motivo de ello, aunque no debemos olvidar la visita, relatada, del técnico el 22/07/2024 con el comentario que el hizo a nuestra vecina, arriba indicado. Todo ello sin poner en duda las garantías que pueda ofrecer el Laboratorio del [REDACTED], sin duda perfectamente cualificado.

4.- Por último, creo de interés que sean tenidas en cuenta las tablas del Histórico de Lecturas del Contrato 189897001, facilitadas por el [REDACTED] donde en la pag. 2/2 en la línea del 10/07/2024 se aprecia una cantidad que a todas luces es sintomática de algo anormal respecto al periodo 2017-2024 incluido en las tablas. Como he indicado anteriormente, la siguiente lectura es igualmente "extraña" aunque alejada de la desmesura de lo reclamado



Comunidad de Madrid

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 solicitante**, no procediendo la rectificación de la facturación del periodo comprendido entre el día 10 de julio de 2024 y el día 11 de septiembre de 2024 y la devolución de la cantidad solicitada por el interesado en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante inicia su solicitud de arbitraje manifestando que el contador, que la empresa le sustituyó el 4 de junio de 2024 por decisión unilateral, presenta un mal funcionamiento y en consecuencia hay una cantidad facturada de forma errónea.

La empresa explica que la sustitución del contador, obedece a una campaña de renovación de contadores que la empresa pública realiza periódicamente.

El usuario manifiesta que a raíz de ese cambio, los consumos modificaron parámetros del histórico de medida, aunque admite que con ese mismo contador las medidas vuelven a ser *homogéneas a años precedentes* mas adelante, concretamente el 08/11/24 y el 14/01/2025.

El periodo que reclama abarca desde el día 10 de julio de 2024 hasta el día 11 de septiembre de 2024, refiriendo la entidad reclamada cómo se han realizado los cálculos previos este periodo, para enlazar con el periodo de la facturación impugnada.

El Colegio Arbitral examina la factura emitida el 23 de julio de 2024 para el periodo de 13/05/24 a 10/07/24, verificando que el consumo facturado fue de 17 m³ y que la facturación se realizó por evaluación. El reclamante afirma conocer que en estos casos, se procede posteriormente a regularizar con lecturas y facturas posteriores.

La regularización en este caso se ha realizado, teniendo en cuenta que en ese intervalo hay una sustitución del contador.

La compañía efectúa una comprobación el día 19 de septiembre de 2024 (104m³) pero a efectos del cálculo del periodo debemos partir del consumo medido el día 11/09/24 : 96m³. Se comprueba que la empresa descuenta una parte de esos 96 metros cúbicos, ya que hay un tramo entre el 4 de junio de 2024 y el 10 de julio de 2024, que corresponde a un periodo de facturación anterior.

La empresa explica que calculan el consumo medio diario del periodo leído con el contador nuevo (del 04/06 a 11/09), obteniendo una cifra de 0,972 m³ diaria, que multiplicado por los días del periodo de la nueva factura (63 días), ofrece el resultado de 61 m³, que es el consumo facturado.

No obstante ante la reclamación del cliente pidiendo la revisión del equipo de medida y ante la presentación de la solicitud de arbitraje, la empresa en fecha 12 de marzo de 2025, retira el contador instalado en el suministro y realiza la comprobación del mismo en el Laboratorio de calibración de contadores, acreditado por ENAC, informándose al cliente de que la desviación de registro de consumo es de + 0,40% (inferior al 2%) y según la normativa metrológica vigente, no permite considerar que el funcionamiento del contador sea incorrecto.

La empresa aporta documentación informando al cliente de que tiene otras posibilidades de verificación del funcionamiento del equipo de medida, si no estuviera de acuerdo con el resultado del laboratorio de calibración de [REDACTED] pero el reclamante no ha optado por esa posibilidad, lo que unido a que con el mismo contador en periodos posteriores, registra consumos diarios habituales, no permite considerar que se deba a un mal funcionamiento del contador.



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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]