



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14260.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de abril 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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:

Que esta parte recientemente ha recibido unas factura del periodo 17/06/2024-19/08/2024 por valor de 626,35€, de las cuales muestra su discrepancia y disconformidad dado que nos es real y ajustado al consumo que esta parte viene efectuando con regularidad.

Se ha personado en el domicilio el fontanero el cual indica en sus inspección que no existe ningún tipo de fuga. Esta factura se genera en el momento que se cambia los contadores sin previo aviso, por lo tanto esta parte expresa su disconformidad absoluta.

*Se adjunta como **documento número uno**, factura objeto de discrepancia.*

Es evidente que por todo lo expresado con anterioridad, esta situación me ha producido diversos perjuicios y molestias.

Por todo lo cual y atendiendo a los derechos que me amparan, recogidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, solicito que:

1.- Procedan a la rectificación de la facturación emitida así como a la devolución, en su caso, de las cantidades que hubiera podido abonar en exceso, conforme al art. 1.895 del Código Civil.

LA PARTE RECLAMANTE en noviembre de 2024 presenta un escrito señalando que impugna dos facturas, por los periodos comprendidos entre el 17 de junio y el 15 de octubre de 2024 y que se ha puesto en contacto con el [REDACTED] aunque la empresa manifiesta que el funcionamiento del contador es correcto.

Su seguro reliza una valoración y el fontanero no detecta ni rotura en tubería ni fuga, hay rotura del contador y emite factura por importe de 355,74€.



Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

En el mes de marzo de 2025, la PARTE RECLAMANTE presenta alegaciones para el acto de audiencia, incorporando un escrito fechado en enero de 2025, mediante el que reitera todas sus manifestaciones anteriores y peticiones: rectificación de las facturas, que no se corte el suministro y que no se incluyan sus datos en ningún fichero de solvencia económica.

LA EMPRESA RECLAMADA en fecha 8 de abril de 2025 presenta escrito de alegaciones, que es trasladado a la otra parte, en la que realiza las siguientes alegaciones:

Primero.- El arbitraje tiene por objeto la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 206672644, cuyo titular es D^a [REDACTED] con NIF [REDACTED] a través del cual se abastece a una vivienda sita en la [REDACTED] Piso 1^o Letra C.

En concreto, es objeto de arbitraje la facturación del periodo comprendido entre . entre el 17 de junio y el 15 de octubre 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:

- 04.02.2024 Correo cliente
- 04.02.2024 Correo cliente 2
- 01.09.2024 Comprobante reclamación
- 02.09.2024 Carta pendiente comprobación contador
- 24.09.2024 Carta pendiente comprobación laboratorio
- 25.09.2024 fotografía instalación nuevo contador
- 25.09.2024 fotografía retirada contador
- 27.09.2024 informe comprobación laboratorio
- 08.10.2024 Carta contador funciona correctamente
- 24.10.2024 Carta rechazo reclamación
- 24.10.2024 Comprobante reclamación
- 27.10.2024 Comprobante reclamación (factura fontanería)
- 28.10.2024 Carta pendiente comprobación contador
- 06.11.2024 fotografías comprobación contador
- 06.11.2024 Informe técnico del conjunto de medida
- 07.11.2024 Carta contador funciona correctamente
- 23.01.2025 Escrito cliente
- Histórico lecturas y consumos

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

- 1.- El funcionamiento del contador que registró el consumo de la vivienda del titular desde el inicio



Comunidad de Madrid

del periodo reclamado hasta su retirada (del 17 de junio al 25 de septiembre de 2024) para la comprobación en el laboratorio de [REDACTED] el cual se encuentra acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 226/LC10.186 como laboratorio de calibración, fue totalmente correcto ya que se verificó que el contador registraba el consumo con desviaciones inferiores a la máxima permitida por la legislación vigente, de conformidad con lo establecido 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.

Dicho laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad. Además, este laboratorio y sus procedimientos son objeto de auditoría cada año.

2.- Adicionalmente a lo expuesto, se planteó a la Cliente la posibilidad de llevar a cabo una nueva verificación del funcionamiento del contador, en caso de no estar de acuerdo, para determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente, en un laboratorio ajeno a [REDACTED] que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos. La Cliente no ha manifestado su deseo de llevar a cabo esta comprobación.

3.- El nuevo contador instalado, al ser un contador nuevo, ha superado las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo. No obstante, y a pesar de que llevaba instalado en el suministro apenas un mes, este equipo fue comprobado in situ, comparando el consumo registrado por éste con el consumo que registra un contador patrón debidamente calibrado en nuestro laboratorio, el cual se encuentra acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 226/LC10.186 como laboratorio de calibración, verificando que el contador registra el consumo con una desviación positiva del + 0,46 %, lo que garantiza su correcto funcionamiento.

Es decir, la facturación reclamada por la Cliente se ha realizado por dos contadores distintos, y ambos, han demostrado tener un funcionamiento totalmente correcto. Este hecho demuestra que la causa del aumento de consumo registrado en este suministro en ningún caso podría ser imputable al funcionamiento del contador utilizado para facturar. Por todo ello, es la Cliente quien debe buscar las causas del aumento de consumo en el uso que hicieron del suministro en el periodo reclamado o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna.

4.- Finalmente, también debe tenerse en cuenta que el nuevo contador instalado volvió a registrar consumos similares a los valores habituales del suministro, incluso inferiores, lo que demuestra que el consumo realmente se ha realizado, bien de forma consciente o como consecuencia de alguna incidencia en su red particular, como podría ser una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de la caldera que no se encuentra completamente cerrada, etc. Por todo lo expuesto, no se encuentran motivos para rectificar la facturación emitida

Segunda.- [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos

En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones de la Cliente debemos tener en cuenta que [REDACTED] no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos.

LA RECLAMANTE mediante escrito de abril de 2025 expone:

“Por confirmado el traslado de las alegaciones planteadas por la parte contraria como mejor proceda en derecho, Digo: Dándose traslado esta parte de la documentación obrante en el expediente, no se puede acreditar que dicho consumo sea imputable a mi persona, es decir, en la documentación aportada por mí, acredito que no existía filtración de agua por las tuberías, vivo en un piso sin tener piscinas que llenar de agua, por lo que resulta cuanto menos inverosímil el

Comunidad de Madrid

consumo que se intenta imputar a mi persona. Por lo que ante la posible falla que haya podido darse en las inmediaciones al contador o en cualquier otro sitio dando lugar a la pérdida de dichos metros cúbicos de agua y esta parte tener la condición de consumidor y usuario, la responsabilidad no puede trasladarse a mi persona y en consecuencia hacer pagar un consumo de agua irreal ya que durante todo este proceso he podido probar que desde el contador hacia los elementos privativos de mi inmueble no hay ninguna fuga de agua."

Por todo lo anterior, solicito se dicte un Laudo en el cual se estime íntegramente mis peticiones y, en consecuencia, no se genere el derecho a cobro de estas facturas cuyos importes son desmedidos

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 parte reclamante** no procediendo la rectificación de la facturación solicitada correspondientes al período comprendido entre el 17 de junio y el 15 de octubre de 2024, en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que en las fechas mencionadas recibe unas facturas que no se ajustan al consumo que viene efectuando con regularidad y muestra su disconformidad con las mismas.

En fecha 1 de septiembre de 2024, según consta en el expediente, la interesada contacta con la empresa reclamada poniendo de manifiesto este hecho y el día de 2 de septiembre de 2024 la entidad, siguiendo el procedimiento establecido en la normativa aplicable, informa de las actuaciones que se van a desarrollar, siendo retirado el contador para su comprobación en laboratorio el día 24 de septiembre de 2024.

La empresa adjunta el Informe Técnico de Ensayo del Laboratorio de fecha 27 de septiembre de 2024, que acredita haber realizado la comprobación del contador en el laboratorio de contadores de [REDACTED] y que determina que su funcionamiento es correcto ya que presentaba una desviación inferior a la máxima permitida por la legislación vigente (2%) así como la documentación relacionada (fotografías medida contador).

Se ofreció a la 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, sin que el reclamante haya realizado una nueva verificación.

El nuevo contador fue comprobado en finca, con expediente n.º 226/LC10.186 como laboratorio de calibración, verificando que el contador registra el consumo con una desviación positiva del + 0,46 %, lo que garantiza su correcto funcionamiento.

La reclamante aporta una factura expedida por la compañía aseguradora con las actuaciones realizadas en el domicilio de la interesada en fecha 23 de octubre de 2024, fecha posterior al período impugnado y en la que los consumos vuelven a los valores habituales, según el histórico de facturación y cuya facturación tampoco es impugnada.

Como consecuencia de los hechos relatados se puede concluir que el consumo realmente se realizó y no puede ser imputado en ningún caso al deficiente funcionamiento del contador o un error de lectura, a pesar de las manifestaciones realizadas, no constando ninguna prueba de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada.



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, 09 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]