



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14844.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCAL:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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, según alega la reclamante, el [REDACTED] lleva presentándose facturas por consumo de agua excesivamente elevadas desde el mes de mayo ascendiendo dichas facturas a un importe de 2100 euros aproximadamente. Solicita El pasado mes de noviembre (2023) se cambió el contador de mi domicilio pasando a instalarme un contador inteligente, con auto lecturas permanentes. Las facturas durante los primeros meses con ese contador fueron más o menos regulares, siguiendo la línea del consumo normal de mi vivienda en los últimos 20 años, llamándole normal a un consumo de entre 30-70m³ de agua en dos meses dependiendo del mes. A finales del mes de mayo, ya me vino una factura de 293,59€ y un consumo de 196m³ bastante elevada para la media de gasto de mi vivienda. Fue pagada. En la siguiente factura, la del mes de finales de julio mi consumo aparecía más elevado siendo de un importe de 797,71€ y un gasto de 318m³. En ese momento llamamos al [REDACTED] y presentamos una reclamación de esa factura y de la anterior, ya que se había doblado el gasto del agua sin existir ninguna variación en nuestro consumo habitual. El [REDACTED] me contestó (adjunto contestación) rechazando dicha reclamación y diciendo que había gran consumo de agua en momentos puntuales y por periodos de tiempo largos durante algunos meses, que debíamos tener una avería. Nosotros hemos procedido a verificar si tenemos alguna avería y por lo que parece no hay ninguna (Adjunto factura de revisión de mi domicilio por parte de un fontanero) Hoy 31 de septiembre me viene otra factura por un importe de 1002,94€ y viendo las auto lecturas registradas en vuestra página (que únicamente me deja ver los dos últimos

Comunidad de Madrid

meses) veo que en el mes de agosto hay un consumo elevadísimo y en el de septiembre va por días...cosa que no entiendo. Con esta segunda reclamación, me vienen a verificar el contador y me comunican que el contador está mal, pero que está haciendo lecturas inferiores a las reales y que procederán al cambio ¿Si tuviera yo una avería en mi domicilio no tendría un gasto elevado siempre o continuado? Las facturas tendrían un importe similar...no cada vez más ¿Cómo puede ser que cada factura que me viene desde el mes de mayo, se incremente más o menos en 300€? ¿Cómo puede ser que tenga un consumo elevado de más de 10000m3 de agua (casi lo equivalente a llenar una piscina de 25m de largo) durante tres o cuatro días seguidos sin darnos cuenta de esa pérdida absurda de agua? Cuantía reclamada 2.094,24 €.

La parte reclamada alega que el funcionamiento del contador que registró el consumo de la vivienda del titular en el periodo reclamado fue comprobado en la misma finca, comparando el consumo registrado por el contador instalado en el suministro, 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. Hemos comprobado que el contador registra el consumo con una desviación 8 negativa del - 4,30 %. Es decir, el contador ha registrado un consumo inferior al realmente realizado, es decir, en caso de rectificar la facturación el importe a facturar sería mayor, por lo que consideramos que no procede la rectificación de la facturación emitida. Es importante destacar, que en la carta del día 25 de octubre de 2024, en la que le informamos del resultado de la comprobación del funcionamiento del contador en finca, le ofrecimos al cliente la posibilidad de comprobar el funcionamiento del contador en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186. Para ello, debía solicitarnos esta actuación en un plazo no superior a 30 días desde la emisión de esta carta. No hemos recibido información al respecto por parte del cliente, por tanto, el contador ha sido desechado. Las lecturas realizadas en el periodo fueron correctas puesto que se realizaron de forma automática, lo cual descarta un posible error de lectura ya que no interviene el factor humano. Además, estas lecturas fueron confirmadas en las intervenciones y ordenes de lectura realizadas posteriormente. Por otro lado, con el mismo contador instalado, el consumo del suministro descendió, volviendo a sus valores habituales. Si el aumento de consumo en el periodo reclamado se debiese al funcionamiento del contador, esa desviación se habría mantenido e incluso hubiera sido superior a partir de ese momento. Lo que nunca podría ocurrir es que el contador, de repente y por sí mismo, volviera a registrar el consumo de forma totalmente correcta. Esto descarta totalmente que el contador haya sido la causa del aumento de consumo registrado durante el período reclamado. Es importante tener en cuenta que un contador únicamente puede registrar consumo cuando circula agua a través de él, algo que sólo puede ocurrir si se está utilizando el suministro de manera voluntaria o involuntaria, o si la instalación interior no es completamente estanca. En este sentido, queremos indicar que una avería o incidencia en una instalación interior no siempre tiene por qué tener un efecto visible en la vivienda. En ocasiones se producen pequeñas pérdidas de agua, como por ejemplo en una cisterna o un grifo que no cierra correctamente o la válvula de algunas calderas que no se encuentra completamente cerrada, 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. Todo ello, confirma que el consumo realmente se realizó, y nos hace concluir que el aumento de consumo facturado no es imputable al funcionamiento del contador o a un error de lectura. Por todo ello, se deben buscar las causas del aumento de consumo, únicamente, 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. Analizando las lecturas diarias y horarias del suministro, se comprueba que, durante el periodo estival, se concentra el consumo en dos tramos horarios, lo cual es un indicativo de que el consumo obedece a algún patrón de riego probablemente, que está



Comunidad de Madrid

ocasionando un consumo superior al esperado, como consecuencia de alguna incidencia en la red particular de la finca. Debemos insistir en que la red interior de las fincas suministradas y su mantenimiento son competencia única y exclusiva del cliente, y sobre la que [REDACTED] no tiene ninguna responsabilidad.

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

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

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, por parte de la compañía se ha comprobado que el contador registró el consumo con una desviación negativa del - 4,30 %, registrado el contador un consumo inferior al realmente realizado, es decir, en caso de rectificar la facturación el importe a facturar sería mayor y, ofreciendo la empresa reclamada a la reclamante la posibilidad de comprobar el funcionamiento del contador, la reclamante no contesta. Por otra parte, la factura aportada por la reclamante no hace prueba de su pretensión. No procediendo, por todo lo anterior, la rectificación de la facturación objeto de controversia.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 22 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]