

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14949.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 28 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████ 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 el mes de junio recibo una factura de agua con un importe de 338,66 euros, casi siete veces mas de mi consumo habitual. Cuando veo la factura llamo al [REDACTED] y me dicen que debe de haber alguna rotura o escape de agua, entoces me pongo en contacto con un fontanero y con mi seguro de hogar (los dos cuando lo ven me dicen que no puede haber rotura ni fuga dentro de casa pues son 115 metros cúbicos de más y ese agua deberia de verse por algún sitio), aun así me miran grifos, cisternas y con un aparato me miden cada sanitario y cada toma de agua y tras varias comprobaciones incluso un perito me aseguran que no hay ni fuga ni rotura de tuberías.

Entonces empezamos a investigar el contador de agua, hacemos cierres de grifos y de todo dentro de casa durante periodos de mas de 8 horas y vemos que el contador a seguido contando, tambien cuando salimos de casa para ir a trabajar hacemos fotos al contador y cuando llegamos a casa 9 o 10 horas despues comprobamos que no hay la misma lectura si no que ha seguido contanto, otros días tambien despues de comprobarlo a lo mejor estaba con la misma lectura, es decir era en momentos en los que contaba y otros no (tenemos vídeos con todo cerrado y viendo como el contador seguía contando), hemos llegado hasta a cerrar la llave del mismo cuando nos ibamos a la cama o a trabajar para no arruinarnos en la factura.

Les llamamos y por correos para contarles lo sucedido y nos dicen que viene un tecnico a verlo. El día 15 de Julio viene supuestamente un técnico y dice que ha estado comprobando el contador y que funciona correctamente. Nosotros seguimos viendo como el contador sigue contando sin tener nada abierto incluso cuando no estamos en casa, y el fontanero y el perito del seguro nos dicen que pidamos un cambio de contador ya que este no funciona como debe.

El 13 de agosto nos cambian el contador y nos dicen que lo han examinado en el laboratorio y que hay una derivación del 1,2 % y que esto entra dentro de la normalidad y nos dicen que no nos van a devolver nada por el aumento de facturación ya que el contador estaba correctamente.



Comunidad de Madrid

Nos viene la factura de Septiembre con un importe de 96 euros (estando 29 días fuera de vacaciones) y vemos que claro hay un consumo de un mes y 12 días con el contador antiguo con lo cual es factura no está tampoco bien por que hay un consumo por encima del que tiene que haber. Sigo escribiendo correos pidiéndoles por favor que hagan una revisión de las facturas por que nosotros no hemos consumido ese agua ni por asomo y que el fontanero nos asegura que no hay rotura y que encima hemos mandado videos y fotografías en las que el contador ha estado contando estando todo cerrado incluso cuando hemos estado fuera (les pido que me pasen el consumo por día ya que nosotros nos vamos de casa a las 8.30 y volvemos sobre las 17.30h para ver que todo lo que se ha consumido en esos días

Tengo correos electrónicos, videos y fotografías enviadas, tengo informes periciales.

Pretendemos una revisión de las facturas de julio y septiembre ya que el funcionamiento del contador no era el correcto. Que revisen las facturas y las comparen con las últimas con el nuevo contador por que ahí se ve que el contador antiguo no estaba bien, por que ahora con el nuevo contador hemos vuelto a la normalidad del consumo en mi casa. Está claro viendo en consumo del antiguo contador con el nuevo hay una gran diferencia de consumo (que es el que hemos tenido durante estos 3 años en el domicilio. Les pedimos que las revisen por favor que llevo 4 meses de lucha con ellos. enviando videos, fotos, informe del seguro, fotos de las pruebas que se han hecho para detectar la rotura que me aseguraban que había y que nunca a existido, y sobretodo que se den cuenta el cambio de faturación que hay ahora con el nuevo contador.

Les rogamos una revisión y la devolución del exceso de agua ya que nosotros no lo hemos gastado. Les hemos aportado fotografías, videos, informes del perito de las comprobaciones que se han hecho tanto dentro como fuera de casa para detectar esa posible fuga que ustedes nos decían y no se ha encontrado por que no existe por que son 115 metros cúbicos los que nos ha cobrado que no se a cuantas piscinas corresponde, que es imposible no ver esa gran cantidad de agua que se lo llevamos reclamando durante cuatro meses y que incluso ahora con el nuevo contador les demostramos que aquellas lecturas no estaban bien, y no nos hacen caso, pedimos que se nos devuelvan según he estado calculando el perito unos 308 correspondientes a la factura de julio y de septiembre, las dos facturas en las que hemos visto que el contador se volvía loco y funcionaba por sí solo.

Simplemente pedimos lo que es nuestro lo que hemos consumido ya que en mi casa estamos muy concienciados con el agua de hecho creo que lo hemos demostrado durante los 3 años que llevamos en esta vivienda, y si ven las lecturas desde el 13 de agosto hasta la fecha se darán cuenta el gasto es el mismo al de todos los meses, que hemos tenido tres meses y medio en el que el contador no ha tenido el consumo correcto que se lo hemos estado comunicando casi a diario con todos y vídeos que todo lo tienen ustedes por que se lo hemos mandado por correo electrónico y que no nos han hecho caso se ha ceñido siempre a que el contador estaba bien y no lo estaba de hecho se lo hemos demostrado que es imposible ese gasto si no hay algun problema de alguna fuga o del contador y hemos demostrado que no hay fuga (de hecho en casa no se ha hecho nada y ahora justo con el contador nuevo se facturan 37, 25 euros en dos meses) es muy raro que haya bajado tanto el cosumo justo ahora con el nuevo contador, creo que no hay ninguna duda de que el contador antiguo no estaba bien, incluso hemos pedido que nos envíen las lecturas que habían durante ese més y medio, las lecturas que han habido desde las 8.30 de la mañana hasta las 17.00 h de la tarde más o menos que llegamos a casa o las lecturas del 24 de julio.

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 por escrito de fecha 19 de mayo de 2025, escrito de alegaciones que se traslada a la otra parte, y expone:

Primero.- El arbitraje tiene por objeto la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 333445681, cuyo titular es [REDACTED] con [REDACTED], a través del cual se abastece a una vivienda sita en la Calle Aries número 39 del municipio de Parla (Madrid). En concreto, es objeto de arbitraje la facturación emitida en el periodo comprendido entre el 26 de abril de 2024 y el 29 de agosto de 2024.

Segundo.- La facturación objeto de reclamación fue realizada teniendo en cuenta las lecturas realizadas por los contadores instalados en el suministro en cada momento, que eran un contador marca Contazara con número de serie P20VB408406S hasta el día 13 de agosto de 2024 y un contador Sagemcom con número de serie S24XB003425K a partir de esa fecha. Debe señalarse que esta sustitución se llevó a cabo para atender las reclamaciones del Cliente y verificar su comportamiento metrológico en el laboratorio de contadores de Canal de Isabel II, como se detallará más adelante.

Tercero.- La facturación del periodo comprendido entre el 26 de abril y el 29 de agosto de 2024, se calculó por diferencia de índices de lectura, teniendo en cuenta las lecturas registradas por el contador. Este periodo abarca dos facturas de consumo: • Primera factura: la lectura del contador el 26 de abril de 2024 fue de 490 m³, mientras que la lectura el 27 de junio de 2024 fue de 605 m³, lo que determina un consumo de 115 m³.

El 28 de junio de 2024 se emite la factura número 240004646307 por un importe de 338,66 euros, correspondiente al periodo comprendido entre el 26 de abril y el 27 de junio de 2024. • Segunda factura: Para calcular el consumo realizado en el periodo comprendido entre el 27 de junio y el 29 de agosto de 2024 se ha tenido en cuenta la lectura de dos contadores diferentes. La lectura del contador marca Contazara y número de serie P20VB408406S el día 27 de junio de 2024 fue de 605 m³ y la que tenía el día 13 de agosto de 2024, fecha en que fue sustituido, fue de 646 m³, de lo que se deduce un consumo realizado entre ambos días de 41 m³.

Por otra parte, debe calcularse el consumo registrado por el nuevo contador marca Sagemcom y número de serie S24XB003425K desde que fue instalado, el 13 de agosto de 2024, hasta el día 29 de agosto de 2024. Puesto que fue instalado con una lectura de 0 m³ y la lectura que tenía el 29 de agosto de 2024 fue de 4 m³, este es el consumo que registró el nuevo contador entre esas fechas, del 13 de agosto al 29 de agosto de 2024.

Por tanto, para conocer el consumo a facturar entre los días 27 de junio y 29 de agosto de 2024, debe sumarse los consumos que cada uno de los contadores registraron, lo que determina un consumo total a facturar de 45 m³.

El 30 de agosto de 2024 se emite la factura número 240006203797 por un importe de 96,98 euros, correspondiente al periodo comprendido entre el 27 de junio y el 29 de agosto de 2024.

Cuarto.- El 8 de julio de 2024, se recibe la primera reclamación del Cliente por teléfono, en la que reclama el consumo facturado en el periodo comprendido entre el 26 de abril y el 27 de junio de 2024, indicando que descarta cualquier fuga en su instalación interior. En contestación a esta reclamación, el 9 de julio de 2024 se remite una comunicación al Cliente en la que se le indicó que en los próximos días se procedería a la comprobación del funcionamiento metrológico del contador que registraba el consumo de su finca. Asimismo, también se le informó de las causas que pueden provocar un aumento de consumo, en quién recae las responsabilidades, las próximas actuaciones que se iban a realizar, las actuaciones que se le sugería hacer, y las opciones que tenía a su disposición si no estaba de acuerdo con la resolución de la reclamación.



Comunidad de Madrid

En esta comunicación se informa al Cliente que las dos únicas causas imputables a esta empresa serían que el consumo registrado por el contador sea superior al realizado o que las lecturas realizadas sean erróneas. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 1.

Quinto.- De conformidad con lo expuesto, en fecha 17 de julio de 2024 se procedió a la comprobación del comportamiento metrológico del contador en el propio suministro, proceso acreditado por ENAC con expediente n.º 346/EI573, donde se verificó que dicho equipo de medida registraba el consumo con una desviación del + 1,08 %. La normativa 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, establece que el contador ha de registrar el consumo con desviaciones inferiores al 2%, debiendo proceder a la sustitución del contador cuando supera este porcentaje.

Por tanto, el contador no superaba los límites establecidos por la legislación vigente, presentado un funcionamiento totalmente correcto. La lectura en el momento de la comprobación fue de 637 m³, confirmando que la lectura tomada por el lector era totalmente correcta, ya que todas las lecturas son correlativas.

Además, en esta comprobación se detectó un paso continuo de agua a través del contador de 1 litro/minuto, indicativo claro que una incidencia en la instalación interior provocaba el aumento de consumo. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 2.

Esta comprobación se realiza utilizando un contador patrón, que es verificado periódicamente en el Laboratorio de Contadores de esta empresa pública, laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente 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 objeto de suministro. El 18 de julio de 2024, se informó al Cliente del resultado de las actuaciones realizadas. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 3.

Sexto.- El 23 de julio de 2024, se reciben siete correos electrónicos del Cliente, reclamando lo siguiente: • A las 16:00 horas: indica que han realizado mediciones en su vivienda con el seguro y no han detectado fugas en su vivienda. Han observado el contador durante varios días y aunque el inspector de [REDACTED] haya determinado que el contador funciona bien, al llegar a casa el contador estaba contando y el 23 de julio, con todo cerrado, el contador ya no registra consumo con todo cerrado. Indica que según los fontaneros es imposible que haya fuga y solicita cambiar el contador porque no funciona en condiciones. Aporta fotos con las mediciones. • A las 16:07 horas: el Cliente indica que adjunta fotos de un día que al llegar a casa el contador estaba contando y que tienen fotos que han estado varias horas con todo cerrado y el contador no ha contado, preguntándose si el contador funciona correctamente. • A las 16:13 horas: el Cliente aporta fotos con relación al correo anterior. • A las 16:21 horas: indica que desde el miércoles—jueves el contador ha dejado de contar cuando no se está utilizando, y que aporta fotos para que se vea que a distintas horas las lecturas son las mismas. Indica que esas fotos son del mismo día que el inspector de [REDACTED] se presentó en finca, con tres horas de diferencia, en la que misteriosamente el contador parece que funciona bien. • A las 16:28 horas: el Cliente se pregunta por qué el contador no cuenta como en días anteriores, ya que el contador presenta la misma lectura. • A las 16:29 horas: el Cliente aporta fotos con relación al correo anterior. • A las 19:18 horas: el Cliente indica que aporta las últimas fotos del contador, con la piscina cerrada, que las mediciones realizadas por el seguro han dado negativas y que sí hubiera tenido fuga que se hubiera notado a simple vista. Aporta dos fotos con una lectura de 640 m³ y 59.762 litros y 640 m³ y 59.778 litros.

El 26 de julio de 2024 el Cliente vuelve a reclamar, a través de un correo electrónico, el cambio del contador, indicando que no confían en su funcionamiento.

Comunidad de Madrid

Séptimo.-Respecto de los citados correos electrónicos, debe indicarse que en la inspección realizada el 17 de julio de 2024, el inspector, aparte de comprobar el correcto funcionamiento del contador, observó un paso continuo de agua a través del contador, hecho que constituye un claro indicio de una posible fuga en la red interior del Cliente.

Octavo.- Con fecha 26 de julio de 2024 se informa al Cliente que, si en los próximos 15 días naturales no indicaba lo contrario, se procedería a sustituir el contador y se trasladaría al Laboratorio de Contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente nº 226/LC10.186, que certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad, para poder llevar a cabo una nueva verificación. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 4.

Noveno.- De esta forma, una vez transcurridos los citados 15 días, el 12 de agosto de 2024 se informa al Cliente que se había dado orden al servicio técnico de sustituir el contador que registra el consumo de su finca por un nuevo equipo de medida, y que se comprobaría el sustituido en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 5.

Décimo.- El 13 de agosto de 2024 se sustituye el contador marca Contazara y número de serie P20VB408406S para realizar una nueva comprobación, esta vez en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. Su lectura en ese momento era de 646 m³. En esa fecha se instaló el nuevo contador marca Sagemcom y número de serie S24XB003425K con una lectura de 0 m³. En esa fecha los inspectores encontraron la llave de salida cerrada y la dejaron tal y como se encontró. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 6.

Undécimo.- El 19 de agosto de 2024 se realiza la verificación del contador que, a diferencia de la primera realizada en el propio suministro, se lleva a cabo en un número mayor de caudales, concretamente en cuatro caudales distintos. Pues bien, en todos y cada uno de ellos, no se detectaron porcentajes de desviación que impliquen que el consumo registrado por el contador sea superior al realmente realizado. Concretamente, el contador presentaba una desviación mínima comprendida entre el + 0,20 % y una desviación máxima de + 1,20 %. Por tanto, no superaba los límites establecidos por la legislación vigente, por lo que su funcionamiento era totalmente correcto, corroborando el resultado obtenido en la propia instalación. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 7.

De nuevo, esta información le fue comunicada al Cliente en la carta de 22 de agosto de 2024. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 8. En este mismo escrito, se ofreció al Cliente 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. Así mismo, se le indica al Cliente que, en el caso de estar interesado en esta nueva comprobación, debe comunicarlo en un plazo inferior a 30 días naturales desde la emisión de dicho escrito. A este respecto, debe ponerse de manifiesto que el Cliente no ha manifestado su deseo de llevar a cabo esta comprobación por lo que el contador ha sido desechado.

Duodécimo.- Con fecha 23 de agosto el Cliente vuelve a reclamar, por correo electrónico, indicando su disconformidad con la última resolución, porque han realizado comprobaciones con el seguro de hogar y han encontrado que hay momentos en el día, con todo cerrado, en los cuales el contador registra el consumo y otras veces no registra consumo, descartando fuga. Alega que han gastado lo mismo de siempre, sin realizar cambios en el consumo y no entiende por qué se le dice que el contador funciona bien.

El 27 de agosto de 2024 se da contestación al Cliente, recordándole que según el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016, el contador ha de registrar el consumo con desviaciones inferiores al 2% y que, según la comprobación realizada en el laboratorio de contadores de [REDACTED], la

Comunidad de Madrid

desviación máxima que presentaba el contador era de + 1,20 %, es decir, presentaba un funcionamiento totalmente correcto y dentro de los parámetros establecidos por la legislación vigente. Se recuerda nuevamente al Cliente que si no está de acuerdo con el resultado de esa comprobación existía la posibilidad de llevar a cabo 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. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 9.

Decimotercero.- El 30 de agosto de 2024, el Cliente presenta otra reclamación por correo electrónico, alegando un consumo excesivo de agua realizado por el contador, y que por la noche registraba consumo estando todo cerrado. Indica que a su casa han ido fontaneros y el perito del seguro y todos coinciden que el contador no estaba funcionando correctamente, volviéndose loco y registrando consumo y que, si hubiera tenido una fuga, seguiría registrándose, y, en cambio, el nuevo contador instalado no se mueve si no se utiliza el agua. Indica que aporta foto del nuevo contador tomada la noche del 28, que no registra consumo por la noche, al contrario que el contador antiguo el Cliente presenta una nueva reclamación sobre el período de consumo comprendido entre el 26 de abril y el 29 de agosto de 2024, por correo electrónico, indicando que ha realizado una comprobación del nuevo contador y durante diez horas su consumo no ha variado, y, en cambio, el anterior contador registraba consumo durante todo el día. Alega que no han arreglado nada.

Seguidamente, [REDACTED] remite comunicación al Cliente el 5 de septiembre de 2024 detallando las acciones llevadas a cabo en respuesta a las reclamaciones anteriores y recordándole la posibilidad de comprobar el funcionamiento del contador en un laboratorio externo. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 10. Por otra parte, el 13 de septiembre de 2024 se da respuesta a la reclamación del Cliente, detallando nuevamente las acciones llevadas a cabo en respuesta a las reclamaciones anteriores y recordándole la posibilidad de comprobar el funcionamiento del contador en un laboratorio externo. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 11.

Decimocuarto.- El 18 de septiembre el Cliente presenta una reclamación a través de la Oficina Virtual de [REDACTED], alegando que el contador no funciona correctamente. En contestación a esta reclamación, mediante comunicación de fecha 20 de septiembre de 2024 se explica al Cliente el resultado de todas las actuaciones llevadas a cabo; es decir, que el contador que registraba el consumo cuya facturación es objeto de reclamación tiene un funcionamiento totalmente correcto según las dos comprobaciones diferentes que se habían practicado y que las lecturas eran totalmente correctas, motivo por lo cual no procedía rectificar la facturación realizada. Dado que en la comprobación realizada en finca de fecha 17 de julio de 2024 se detectó un paso continuado de agua, se le informó que en ocasiones se producen pequeñas pérdidas de agua como, por ejemplo, en una cisterna, en un grifo que no cierra correctamente o a través de la válvula de algunas calderas que no se encuentra completamente cerrada, etc. Este tipo de incidencias no suelen ser detectadas a simple vista y el agua perdida en estas situaciones pasa directamente a la red de alcantarillado sin causar ningún desperfecto visible. Si este tipo de incidencias se prolongasen en el tiempo, el volumen de agua registrado por el contador puede llegar a ser importante. Igualmente, se informó al Cliente que, si el aumento de consumo había sido como consecuencia de una fuga o algún tipo de avería en su red particular, [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de un procedimiento interno de revisión que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo y de los requisitos que tenían que cumplir para su aplicación. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 12.

Decimoquinto.- Con fecha 19 de septiembre de 2024 el Cliente envía un correo electrónico, adjuntando el informe del seguro de hogar que le realizó las comprobaciones de fuga, sin localizar fuga en la red interior. El 24 de septiembre de 2024 se da contestación al Cliente, explicando la facturación realizada en el período comprendido entre el 26 de abril al 29 de agosto de 2024.



Comunidad de Madrid

Sin embargo, en ese escrito se le facilita información errónea, ya que se le indica que el contador que registraba el consumo cuya facturación es objeto de reclamación se sustituyó debido a la renovación del parque de contadores que esta empresa pública realiza de forma periódica y que ese contador no se puede verificar ya que ha sido desechado. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 13.

A este respecto, debe señalarse que la causa de sustitución del contador fue para poder verificar su funcionamiento en el laboratorio de contadores de [REDACTED], como se ha expuesto, verificación que determinó que el contador presentaba un funcionamiento totalmente correcto y dentro de los parámetros establecidos por la legislación vigente.

Decimosexto.- El 25 de septiembre de 2024 el Cliente vuelve a reclamar, por correo electrónico, alegando que ahora que el contador se ha desechado, Canal de Isabel II se ha asegurado que ya no puede hacer ninguna prueba a su favor y que no se quiere solucionar su problema y que [REDACTED] no ha actuado correctamente. El 3 de octubre de 2024 se contesta al Cliente, informándole que se han seguido todos los pasos [REDACTED] determinar cuáles habían sido las causas que han podido provocar un aumento de consumo y que podrían imputarse esta empresa pública. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 14. Teniendo en cuenta que se han descartado las causas del aumento de consumo que hubieran podido ser imputables a esta empresa pública - lecturas fueran erróneas o que el consumo registrado por el contador fuera superior al realizado- la facturación emitida ha sido totalmente correcta.

Debe recordarse que en la comunicación de [REDACTED] de 22 de agosto de 2024 (DOCUMENTO N° 8) se menciona claramente que el Cliente disponía de un plazo de 30 días naturales desde la emisión de dicho escrito para comunicar el laboratorio seleccionado, ajeno a Canal, que contase con la debida acreditación de ENAC, para realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador. Adicionalmente, en los escritos de fecha 27 de agosto (DOCUMENTO N° 9), 5 de septiembre (DOCUMENTO N° 10) y 13 de septiembre de 2024 (DOCUMENTO N° 11), se reiteró al Cliente la posibilidad de realizar esa comprobación, sin recibir contestación alguna en ese sentido por su parte, por lo que la actuación de esta empresa ha sido impecable.

Decimoséptimo.- Ante la nueva reclamación presentaba por el Cliente por correo electrónico en fecha 9 de octubre de 2024, alegando que el contador dejó de funcionar bien, siendo la prueba el consumo que registra el nuevo contador y que se pondrían en contacto con [REDACTED] sus abogados, el 21 de octubre de 2024 se vuelven a detallar todas las actuaciones realizadas hasta esa fecha, enviándole al Cliente una nueva comunicación. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 15.

Decimooctavo.- El 28 y el 30 de octubre de 2024 el Cliente presenta una nueva reclamación a través de la Oficina Virtual de Canal, indicando que las lecturas estaban mal y el contador no funcionaba correctamente. Junto a estas dos reclamaciones, se localizan otros correos electrónicos del Cliente de fecha 16 y 20 de septiembre y 30 de octubre de 2024. En estos correos electrónicos el Cliente sigue alegando que el contador no funcionaba bien, que [REDACTED] se ha llevado y manipulado dicho contador. Indica que el consumo registrado por el nuevo contador es la prueba que el anterior funcionaba mal. Solicita un informe con los consumos realizados por el contador y con los tramos cuando se ha producido ese gasto tan elevado, queriendo conocer el consumo diario realizado y por horas.

El 17 de enero de 2025 se da contestación a estas reclamaciones, informando al Cliente que [REDACTED] no manipula los contadores de sus clientes. Se le explica que los contadores cuentan con precintos de seguridad a prueba de manipulaciones y si desea comprobarlo, lo podría corroborar en el laboratorio de contadores.



Comunidad de Madrid

Por otra parte, después de consultarse con el área competente, se informa al Cliente que el contador marca Contazara con número de serie P20VB408406S no sido desechado y se encuentra en el laboratorio de [REDACTED], motivo por lo cual, se le reitera la posibilidad de comprobar dicho contador en una laboratorio externo y totalmente ajeno, ya que el Cliente sigue insistiendo que funciona mal, aunque se ha comprobado tanto en propia finca como en nuestro laboratorio de contadores, y el resultado en los dos casos fue que funcionaba correctamente.

Es decir, una vez más se le ofreció al Cliente la posibilidad de realizar otra 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. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 16.

En este sentido debe ponerse de manifiesto que el Cliente no ha manifestado su interés en llevar a cabo la comprobación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED]

II. Finalmente señalar que en la citada comunicación de 17 de enero de 2025, se explica al Cliente cómo se han facturado los dos períodos reclamados y, que el contador marca Contazara con número de serie P20VB408406S que registró el consumo de esos dos períodos no disponía de una tecnología de telelectura que permitiera una medición automática cada hora, motivo por el que no resulta posible elaborar un informe del consumo de agua reclamado por horas.

Por todo lo anterior, una vez comprobados tanto la lectura como el funcionamiento metrológico del contador instalado en finca durante el periodo reclamado, el motivo del aumento de consumo debe buscarse en la existencia de una incidencia en la instalación interior, que habría provocado un consumo no controlado, o en el uso que se haya realizado de éste. Es importante mencionar, 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 controlada o incontrolada, o si la instalación interior no es completamente estanca. Se adjunta como DOCUMENTO Nº 17 el Histórico de lecturas.

ALEGACIONES Primera.- El funcionamiento del contador que registró el consumo de la vivienda del titular en el periodo de facturación objeto de reclamación fue comprobado tanto en el propio suministro, en fecha 17 de julio de 2024, como en el laboratorio de contadores de [REDACTED] en fecha 19 de agosto de 2024. Ambos procedimientos de comprobación están acreditados por la Entidad Nacional de Acreditación. Según el resultado de las dos comprobaciones realizadas, el contador presentaba un funcionamiento totalmente correcto.

Segunda.- En la visita realizada el 17 de julio de 2024 se confirmó que existía un consumo continuo de 1 litro/minuto aproximadamente, sin que en la vivienda hubiera nadie en ese momento, lo que es un claro indicativo de la existencia de una incidencia en la instalación interior de la finca, sobre la que esta empresa pública no tiene competencia ni responsabilidad alguna. Tercera.- La lectura realizada en el período reclamado fue correcta, ya que fue confirmada en las intervenciones realizadas posteriormente.

Cuarta.- Por otra parte, el consumo registrado por el mismo contador desde el 27 de junio de 2024, cuando el contador registraba una lectura de 605 m³, hasta que fue retirado de la instalación el 13 de agosto de 2024, cuando el contador registraba una lectura de 646 m³, descendió considerablemente. Dichas lecturas determinan un consumo medio diario de 0,872 m³, consumo muy inferior al registrado en el período anterior, comprendido entre el 26 de abril y 27 de junio de 2024 y que fue de 1,854 m³. Es importante destacar que el 23 de julio de 2024 el Cliente aporta una foto del contador con una lectura de 640 m³. El mismo contador se retiró el 13 de agosto de 2024 con una lectura de 646 m³. Dichas lecturas determinan un consumo medio diario de 0,286 m³, similar al que se realiza habitualmente en el suministro. Es decir, el consumo había bajado a los valores habituales del suministro con el mismo contador que registró el aumento de consumo, hecho que corrobora, una vez más, que el aumento de consumo registrado fue debido



Comunidad de Madrid

a causas ajenas al funcionamiento del contador. Todo ello demuestra que el consumo realmente se realizó. Si en el periodo reclamado el contador hubiera presentado un funcionamiento incorrecto, es decir, hubiera registrado un volumen de agua superior al realmente realizado, esa desviación se hubiera 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 pudiera registrar de forma errónea el consumo realizado durante el periodo reclamado y que, posteriormente, tal como demostraron las comprobaciones realizadas, el contador registrase el consumo de forma correcta. Es decir, de acuerdo con las actuaciones realizadas, y en el sentido anteriormente expuesto, quedan descartadas las dos únicas causas que hubieran podido motivar que la responsabilidad del aumento de consumo de agua recayese sobre [REDACTED]: que el consumo registrado por el contador sea superior al realizado o que las lecturas realizadas sean erróneas.

Quinta.- No obstante lo anteriormente expuesto, se ha ofrecido en varias ocasiones al 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 y el Cliente no ha manifestado su interés en llevar a cabo esta comprobación.

Sexta.- Una vez verificado que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado y que las lecturas realizadas para el cálculo de la facturación son correctas, las únicas causas que puede motivar un aumento del consumo facturado en un suministro es el uso, consciente o inconsciente, que se realizó del mismo o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que [REDACTED] no tiene competencia ni responsabilidad alguna. 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 tanto, debe ser el Cliente, y no [REDACTED], quien determine la causa del aumento de consumo. Como se ha expuesto anteriormente, señalar que con las lecturas del contador marca Contazara y número de serie P20VB4084065, no resulta posible elaborar un informe ya que dicho contador no contaba con una tecnología que permitiera disponer de los consumos diarios. Finalmente, y en sentido ya informado al Cliente (DOCUMENTO Nº 12,) en el caso de que el aumento de consumo haya sido provocado por una avería en la red interior del cliente, esta empresa pública dispone para este tipo de situaciones de una norma interna que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo. Por lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada, considerándose ésta se considera totalmente correcta

Alegación complementaria.- [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 debe tenerse en cuenta que [REDACTED] no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos,



Comunidad de Madrid

El reclamante en fecha 22 de mayo presenta un escrito para el acto de audiencia, señalando lo siguiente:

Buenos días les adjunto todos los correos que he remito al [REDACTED], en los cuales les pido por favor que me digan en que tramos han podido ser esos grandes tramos de agua y en ningún momento me los han mandado, también solicité el contador y me dijeron que lo habían desechado, con lo cual acabaron con las pruebas, siempre me dijeron que habría una fuga, la cual buscaron los fontaneros que habían hecho la instalación y el perito de mi Seguro de Hogar y nunca se encontró lo cual era imposible no encontrarla si la había ya que tantos litros de agua se tenían que verse sin ningún problema, y justo con el nuevo contador se hizo la magia y a partir de tenerlo la factura ha vuelto a ser como siempre como antes de que el contador antiguo dejara de funcionar en buenas condiciones.

Después de todo lo sucedido hemos estado investigando y hemos visto que no somos los únicos ni mucho menos que le sucede esto, hay mucha gente con este problema al que el contador ha empezado a funcionar erróneamente ya que el consumo no ha podido ser el que contaba y no había ningún tipo de rotura o de fuga pero el problema es que hemos dado con el [REDACTED] el único suministrador de agua de la Comunidad de Madrid con el que te encuentras atado de pies y manos al que es imposible hacer nada contra ellos, en el que ellos tienen la razón y no hay mas que debatir, yo solo he pedido que se revisen todas mis facturas hasta la fecha de hoy en las que con el nuevo contador hemos tenido otra vez la normalidad de siempre, de la de una familia de cuatro personas en la que en mi casa no hay bañera, hay platos de ducha con lo cual no hay baños largos, en la que estamos la mayoría del tiempo fuera por motivos de trabajo, en la que no nos gusta derrochar en nada, no entiendo como no puede ser tan difícil de llegar a un acuerdo en el que hemos demostrado todo lo que hemos podido, pero es un imposible tienen la sartén por el mango y haga lo que haga es discutir con una dura pared.

También cuando hablé con ellos por teléfono les pedí que el día que fuera el inspector a mi casa me lo dijiesen para estar allí (creo que fue el 17 de Julio de 2.024) pero nunca nadie me dio esa información para poder haberle explicado bien y que pudiéramos comprobarlo en ese momento, con lo cual yo no sé si realmente fue o simplemente llego y vio que estaba aparentemente bien, por que lo que yo se es que si ese hombre va y se queda un rato mirando el contador hubiese visto la manera de contar el consumo y cuando dentro no había nadie en casa, pero como ya les digo ellos son los que mandan y están por encima de los demás

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 la rectificación de las facturas impugnadas -julio y septiembre de 2024- correspondiente a los períodos comprendidos entre el 26 de abril y el 29 de agosto de 2024 en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que tras recibir la primera de esas facturas, comprueba que el consumo de agua es casi siete veces más de su consumo habitual. Admite que la empresa contacta con él en fecha 8 de julio de 2024 y le remiten una comunicación informándole de las posibles causas que han podido provocar el aumento de consumo, y que iban a proceder a la comprobación del funcionamiento metrológico del contador. Consta incorporada al expediente la citada comunicación.



Comunidad de Madrid

El reclamante en sus alegaciones afirma que *“hay momentos, en que con todo cerrado el contador registra consumo de agua y otros en que no”* y que contacta con un profesional y su compañía de seguros para verificar la existencia de fugas o roturas, indicando el seguro que no hay fuga de agua. Adjunta informe intervención.

Tras la reclamación que hace el consumidor, indicando que no está conforme con la facturación, se comprueba que la entidad reclamada ha seguido el procedimiento establecido en la normativa aplicable y acredita haber realizado la comprobación del contador tanto en la propia finca como en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. Se adjuntan y quedan incorporados en el expediente, todos los escritos informando al cliente de la necesidad de desplazarse los técnicos del [REDACTED] para comprobar el funcionamiento del contador, así como del resultado de los mismos.

El día 13 de agosto de 2024, se sustituye el contador y se realiza una comprobación del mismo, en el Laboratorio de contadores del [REDACTED]. Aporta la empresa el Informe técnico de Ensayo del Laboratorio de fecha 19 de agosto de 2024, que determina que su funcionamiento es correcto ya que presentaba una desviación mínima comprendida entre + 0,20 % y una desviación máxima de +1,20 %, por tanto dentro de los límites establecidos por la legislación vigente (2%).

Además consta documentación fotográfica de las lecturas del contador en fecha de 27 de junio de 2024 y en la fecha en que fue sustituido, el 13 de agosto de 2024 para su verificación en Laboratorio, observándose que antes de ser retirado y sustituido, registró un consumo de 41 metros cúbicos, evidenciando una disminunución importante de consumo medio diario.

Por otro lado el reclamante adjunta unas fotografías tomadas, el 23 de julio de 2024 con un consumo de 640 m3 y el 13 agosto que el contador se cambia, con un consumo de 646 m3, lo que representa un consumo medio diario de 0,286 m3, similar al habitual SEGÚN HISTORICO???

Con estos datos se confirma que la media de esos consumos diarios son muy inferiores a las del periodo anterior (abril a junio de 2024) y similares a las que venían realizando en los mismos periodos otros años, según el histórico de consumo.

La empresa reclamada explica en sus alegaciones que el equipo de medido instalado marca “contazara” no contaba con tecnología que permitiera disponer de los consumos diarios y no hay posibilidad de acceder a la petición del interesado en ese sentido.

En fecha 27 de agosto de 2024 se ofreció al 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.

En fecha 17 de enero de 2025, tal y como consta en el documento 9, presentado por la empresa, se informa al cliente que el contador marca Contazara con número de serie P20VB408406S, no ha sido desechado y reiteran la posibilidad de que puedan comprobar el contador en un laboratorio externo, ajeno al [REDACTED], que contase con la debida acreditación ENAC para realizar este tipo de ensayos, sin que el reclamante haya optado por esta posibilidad.

El cliente es informado de la forma de proceder para revisar el contador, dada la disconformidad con la comprobación realizada por el [REDACTED] y ello según dispone el Anexo VIII del RD 244/2016 de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre de metrología, estableciéndose que para verificar el funcionamiento de un contador de agua, se debe contactar con un Organismo Autorizado de Verificación Metrológica o, en casos específicos, con el organismo competente de Industria. Siendo estos los mecanismos de comprobación reconocidos



Comunidad de Madrid

En consecuencia, el consumo medido y facturado realmente se ha realizado, el incremento del volumen de agua consumida no es imputable a la empresa reclamada no debiéndose a un mal funcionamiento del aparato de medida ni a un error de lectura, sino a alguna avería o falta de diligencia en el uso doméstico, no constando ninguna prueba de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada, aunque el reclamante manifieste que ese consumo no se ha realizado en su vivienda.

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, 28 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]