



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15082.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 04 de junio 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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:

En agosto y octubre de 2024 recibe contestación por parte del [REDACTED] a dos de sus reclamaciones, en las que indicaba que tanto el contador como la facturación no eran correctas. En la segunda reclamación, presenta un informe de la compañía de seguros, en el que se realiza una revisión tanto en el interior de su vivienda como en el jardín, y el resultado indica que no hay fuga.

También pedía revisión/sustitución del contador por posibles anomalía en la llave de acceso a la vivienda, que aún estando cerrada, seguía contando-incluso para atrás-.

Solicita refacturación periodo de abril a junio y de junio a agosto de 2024, cambio de contador y arreglo de llave.

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.

LA EMPRESA RECLAMADA, presenta escrito el día 2 de junio de 2025 y formula las siguientes alegaciones:

1. El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 10 de abril y el 09 de agosto de 2024, fue realizada teniendo en cuenta la lectura del contador que actualmente tiene instalado en finca y que es un contador marca Contazara con número de serie P23NB5599390.

2. La facturación del periodo reclamado se ha calculado por diferencia de índices de lectura de la siguiente forma:

i.Periodo comprendido entre el 10 de abril y el 11 de junio de 2024: la lectura registrada el 10 de abril de 2024 era de 85 m3, y en la visita realizada el 21 de junio de 2024 el contador registraba una lectura de 268 m3, lo que determina un consumo medio diario de 2,542 m3, que, aplicado al número de días del periodo, supone un consumo a facturar de 158 m3, y una lectura a 11 de junio

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

de 2024 de 243 m3.

2 Lectura manual del contador instalado en finca a fecha 21/06/2024 Ante el aumento de consumo registrado en el periodo, el 24 de junio de 2024, enviamos al cliente junto a la factura de consumo, dos cartas, la primera detallando las causas que pueden provocar un aumento de consumo en el suministro, y la segunda, con una guía para localizar una avería o fuga en la instalación interior del cliente.

ii. Periodo comprendido entre el 11 de junio y el 09 de agosto de 2024: la lectura registrada el 11 de junio de 2024 era de 243 m3 , en visita realizada el 17 de agosto de 2024 el contador registraba una lectura de 420m3 , lo que determina un consumo medio diario de 2,642 m3 , que, aplicado al número de días del periodo, supone un consumo a facturar de 156 m3 , y una lectura a 11 de junio de 2024 de 399 m3 .

Lectura manual del contador instalado en finca a fecha 17/08/2024

3. El 29 de agosto de 2024 el cliente presenta su primera reclamación por teléfono, en la que nos indica que su seguro ha comprobado que no tiene fugas y solicitando la comprobación del funcionamiento del contador. A esta reclamación respondemos el 02 de septiembre de 2024 informando al cliente que el 15 de enero de 2024, el contador se sustituyó por un nuevo equipo. Este nuevo contador instalado ha superado las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo, lo que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de su instalación.

4. Así mismo se le informó 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.

5. El 16 de septiembre de 2024, el cliente presenta una nueva reclamación por teléfono, manifestando su disconformidad con el resultado a su reclamación anterior.

6. El mismo día 16 de septiembre de 2024, enviamos una carta al cliente en la que le informamos de las causas que pueden provocar un aumento de consumo. Las causas por las que un aumento de consumo podría ser imputable a [REDACTED] son las relacionadas con un error en lectura utilizada para facturar o un mal funcionamiento del contador.

7. Con posterioridad, pero el mismo día 16 de septiembre de 2024, el cliente nos aporta el parte del seguro, en el que se indica que no existe fuga en su instalación interior. El cliente manifiesta nuevamente la existencia de un funcionamiento errático del contador.

8. Para descartar que dicho aumento de consumo se había provocado por causas imputables a [REDACTED], el 26 de septiembre de 2024 acudimos a la finca para comprobar el funcionamiento del contador y la lectura, para el 17 de octubre de 2024 informar al cliente del resultado.

9. La comprobación se ha realizado, comparando, en la misma finca, 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. El procedimiento para llevar a cabo esta verificación también está acreditado por ENAC con expediente n.º 346/EI573.

10. La legislación vigente determina que el contador ha de registrar el consumo con desviaciones inferiores al 2%, según el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016. En dicha comprobación se verificó que el contador registra el consumo con una desviación del + 0,25 %.

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 501 m3 .



Comunidad de Madrid

11. En dicha visita, nuestro personal detectó un ligero paso continuo de agua a través del contador, lo que es un indicativo claro de que en su instalación interior podría existir alguna incidencia que está provocando el aumento de consumo facturado.

12. En esta misma carta, también se le informó al cliente sobre las posibles causas de un aumento de consumo y de la posibilidad de 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 nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED]

[REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186. 13. En respuesta a las pretensiones del cliente en este arbitraje, 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. No obstante, en el momento en el que se detecta una situación anómala en el suministro, esta empresa se lo comunica a sus clientes. Por ello, desde el día 24 de junio de 2024 nos ponemos en contacto con el cliente para advertirle del aumento de consumo y la posible avería o fuga en su instalación interior.

14. Es importante destacar que el aumento de consumo se produce con posterioridad a la instalación del contador y el consumo desciende a los valores habituales del suministro con el mismo contador instalado en finca. A modo de ejemplo, en el periodo de facturación comprendido entre el 09 de octubre y 09 de diciembre de 2024, el consumo medio diario ha sido de 0,770 m³ /día, mientras que, en el periodo análogo anterior, fue de 0,833m³ /día. Es decir, el consumo desciende a los valores habituales del suministro con el mismo contador instalado en finca, lo que es un claro indicativo de que la causa del aumento de consumo es ajena al funcionamiento del contador, ya que, de ser así, el aumento de consumo se habría mantenido en el tiempo; lo que nunca puede ocurrir es que un contador que funcione mal, por sí solo vuelva a funcionar de manera correcta, sin ningún tipo de intervención en el mismo.

15. En cuanto al paso continuado de agua sin hacer uso consciente del suministro 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 incontrolada de agua, como por ejemplo una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de la 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.

16. En cuanto a la existencia de retroceso del agua que también manifiesta en la disconformidad, en las diversas auditorias e inspecciones en finca realizadas, no hemos observado esta situación. De cualquier forma, en caso de existir un retroceso de agua, el contador descontaría este consumo, lo que supondría en todo caso un menor consumo a facturar. Es decir, aunque existiese el mencionado retroceso de agua, este no podría haber provocado el aumento de consumo en la facturación, puesto que como indicamos, el consumo registrado en retroceso lo descontaría. Además, el 26 de septiembre de 2024 hemos comprobado el funcionamiento metrológico del contador, dando como resultado un funcionamiento totalmente correcto conforme a la legislación vigente.

17. Hay que destacar que este suministro tiene carácter estacional, produciéndose un mayor consumo en los meses de verano respecto a los registrados en el resto del año. En cuanto al parte del seguro aportada, en el que se indica la inexistencia de avería o fuga en la instalación interior del cliente, esto podría deberse a que la avería o fuga en la instalación interior del cliente queda reparada con anterioridad a la intervención del seguro, o bien, que la pérdida estuviera provocada por algún grifo o riego que se quedara abierto o porque en la finca del cliente exista alguna derivación posterior al contador, con llave de corte independiente para el riego de jardines, piscina o similar, que solo utiliza durante los meses de verano (esto explicaría que el consumo descienda a valores habituales sin reparación).



Comunidad de Madrid

18. Por último, en cuanto a la puerta del armario, le informamos que ésta ya fue instalada el 04 de diciembre de 2024.

19. Por lo anterior, el motivo del aumento de consumo debe buscarse, exclusivamente, en el consumo que se hizo en el suministro, bien de forma consciente, o como consecuencia de alguna incidencia en la red particular de la finca que hubiera provocado un consumo no controlado. Es importante insistir en que un contador únicamente puede registrar consumo cuando circula agua a través de él, algo que sólo puede ocurrirse está utilizando el suministro de manera controlada o incontrolada, o si la instalación interior no es completamente estanca. Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes,

ALEGACIONES

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. El resultado obtenido fue un funcionamiento totalmente correcto de acuerdo con lo establecido por la legislación vigente. La lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 501 m3 .

Además, se ha ofrecido al cliente la posibilidad de realizar una nueva comprobación en nuestro laboratorio de contadores, sin haber recibido ninguna petición del cliente a este respecto. Así mismo, las lecturas realizadas en el periodo reclamado fueron correctas, puesto que hemos podido verificarlas mediante las fotografías disponibles de las auditorías de consumo y fueron confirmadas en las intervenciones y ordenes de lectura realizadas posteriormente.

Además, con el mismo contador instalado, el consumo del suministro descendió a los valores habituales del suministro. 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 período reclamado y que, posteriormente, tal como demostraron las verificaciones y ordenes de lectura realizadas, el contador registrase el consumo de forma correcta. 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, 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.

En cuanto al retroceso del agua, en las diversas inspecciones en finca realizadas, no hemos observado esta situación. De cualquier forma, en caso de existir un retroceso de agua, el contador descontaría este consumo, por lo que no tendría efecto en la facturación.

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. Debemos

Comunidad de Madrid

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. Todo ello confirma que el consumo facturado realmente se realizó y, si este consumo no se realizó de forma consciente, es que existió algún tipo de incidencia en la instalación interior que provocó este aumento de consumo temporal en el suministro. En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones del Cliente debemos tener en cuenta que [REDACTED] no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos,

El reclamante adjunta un video mostrando las llaves previa y posterior a contador de acceso a su casa. Indica que estando cerradas sigue contando pasos.

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 refacturación y rectificación de las facturas correspondientes a los periodos comprendidos entre el 10 de abril y el 9 de agosto de 2024, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante presenta dos reclamaciones ante el [REDACTED] indicando que el contador y la facturación no son correctas y por ello pedía la revisión/sustitución del contador, así como la refacturación mencionada.

La empresa reclamada manifiesta que la lectura del periodo reclamado, se hace por diferencia de índices (lectura real). En la lectura realizada el 24 de junio se detecta un aumento de consumo registrado al tener instalado un contador electrónico que detecta paso continuo de agua las 24h del día. Se envían al cliente dos cartas detallando sus posibles causas y una guía para localizar averías o fugas.

El reclamante presenta una segunda reclamación el 16 de septiembre de 2024 y aporta un informe de la compañía aseguradora en la que se indica que no existe fuga en la instalación interior, por lo que el [REDACTED] en fecha 26 de septiembre acude a la finca para realizar la comprobación del funcionamiento del contador y su lectura.

La empresa reclamada adjunta el informe técnico de la comprobación en finca realizada día 26 de septiembre de 2024. Ésta se lleva a cabo siguiendo el procedimiento, acreditado por ENAC, en el que se hace constar que el registro de consumo presenta desviaciones (0,25%), inferiores al 2%, que es el límite que la legislación vigente establece para considerar que el funcionamiento del equipo de medida totalmente correcto.

Cuando se traslada al cliente esta contestación, se confirma que el consumo ha vuelto a valores normales y aunque esta afirmación no es cuestionada por el reclamante, no obstante se ofrece al cliente la posibilidad de realizar nueva verificación en el laboratorio de contadores del [REDACTED], sin que haya hecho uso de esa facultad.

Constan incorporadas al expediente un conjunto de fotografías con las lecturas realizadas en el periodo reclamado, cuyos datos se confirman en las intervenciones técnicas.

La empresa manifiesta que la puerta del armario fue instalada el 4 de diciembre de 2024.



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, que no ha sido desvirtuado por la parte reclamante.

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.



Comunidad de Madrid

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, 04 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]