



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15534.3/2024

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.

[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:

"La empresa ha emitido a mi domicilio una factura de fecha 13 de septiembre de un importe absolutamente desusado, 970,21 euros, cuando nuestro consumo está entorno a los 125 euros mensuales. Hemos descartado averías así como fugas involuntarias; puse una reclamación y el [REDACTED] ha revisado el contador "in situ" y han emitido un informe de que su funcionamiento es adecuado.

He vuelto a reclamar y han cambiado el contador y enviado el antiguo a un laboratorio que ha verificado su buen funcionamiento. He vuelto a reclamar y me han invitado a pagar yo los gastos de verificación del contador en un nuevo laboratorio o a acudir a un arbitraje puesto que sigo sin estar de acuerdo con esa lectura.

Es imposible que se haya realizado ese consumo en mi domicilio puesto que hemos descartado averías y fugas involuntarias.

La documentación adjunta con las respuestas del [REDACTED] a mis reclamaciones

Pretensiones del reclamante : La revisión de esa factura para ajustarla al consumo habitual de mi domicilio.

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

El reclamante presenta por escrito de 6 de mayo de 2025 escrito de alegaciones para el acto de audiencia, mediante el que expone:



Comunidad de Madrid

■■■■■ emitió una factura a mi nombre, con fecha 13 de septiembre de 2024, por importe de 970,21 euros. En mi domicilio descartamos averías y fugas en su momento y procedimos a la reclamación de dicha factura. A día de hoy seguimos descartando averías en nuestra instalación. La empresa ha acreditado la revisión e incluso cambio de contador, asegurando que el funcionamiento del mismo era correcto.

A pesar de estar pendiente de este arbitraje, siguen instándonos a abonar la factura pendiente.

De la misma manera que la empresa acredita el buen funcionamiento del contador, nosotros garantizamos la ausencia de averías en nuestro domicilio y/o fugas involuntarias. Las fugas fueron comprobadas en su momento y la ausencia de averías podemos acreditarla a través de las facturas posteriores.

Nuestro consumo es siempre regular para mostrarlo, adjuntamos al presente escrito las facturas correspondientes a periodos similares del año anterior (julio y septiembre 2023). Así mismo, adjuntamos las facturas de los últimos meses del presente año donde se acredita la ausencia de avería en nuestra instalación puesto que el consumo vuelve a ser regular. Nuestra pretensión es que ■■■■■ ajuste la factura pendiente a los consumos medios estimados de nuestra vivienda en los mismos periodos

La empresa reclamada PRESENTA alegaciones para el acto de audiencia mediante escrito de fecha 22 de mayo de 2025 y expone:

ALEGACIONES I.- El arbitraje de referencia versa sobre la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 337296278, cuyo titular es ■■■■■. Este contrato abastece a una vivienda sita en la Calle de Orfeo número 29 piso 2 del municipio de Madrid.

A este respecto, procede indicar que la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 11 de julio al 12 de septiembre de 2024, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado durante esas fechas, de la marca Contazara y con número de serie P19VA072468F. Se trata de un equipo electrónico en los que la lectura se realiza de forma automática, lo que descarta el error de lectura, ya que no interviene el factor humano. Así mismo, se trata de un contador secundario instalado en una batería de contadores, en el que existe un contador principal que previamente ha registrado el consumo total de la finca

La facturación del periodo comprendido entre 11 de julio y el 12 de septiembre de 2024, fue calculada por diferencia de índices, siendo las lecturas de 1.336 m³ y 1.574 m³ respectivamente, lo que determina un consumo de 238 m³ para este periodo.

El 23 de septiembre de 2024, el cliente presenta una reclamación, vía telefónica, de la facturación por el consumo de agua realizado en el periodo comprendido entre el 11 de julio al 12 de septiembre de 2024, ya que no está de acuerdo con la factura, negando la existencia de una posible fuga. El 24 de septiembre de 2024, nos dirigimos al cliente en contestación a su reclamación, informándole sobre las posibles causas del aumento de consumo, especificándole quiénes son los responsables en cada caso, respondiendo ■■■■■, únicamente ante errores en la toma de lectura del contador y cuando el consumo registrado por el contador sea superior al realizado.

Además, se le comunica que en los próximos días se desplazaría un técnico al suministro para verificar tanto la lectura, como el funcionamiento del contador, para determinar si el consumo medido por este se había realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente.



Comunidad de Madrid

El 3 de octubre de 2024, se comprueba tanto la lectura como el funcionamiento del contador en el propio suministro, que, como le decíamos en nuestra comunicación anterior, son las dos únicas causas por las que un aumento de consumo en un suministro sería imputable a esta empresa. Esta comprobación se realiza en la propia instalación, 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. En esta actuación se determinó que el contador registraba el consumo con una desviación negativa de $-1,24\%$, siendo un 2% el porcentaje de desviación máximo que ha de registrar un contador tal y como establece el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016.

Es decir, el contador registra el consumo de forma totalmente correcta, por lo que el consumo registrado por el contador realmente se ha producido, y por ello la facturación emitida es correcta, por lo que no procede su rectificación. Este procedimiento para llevar a cabo esta verificación también está acreditado por ENAC, con expediente n.º 346/EI573. En esta misma carta, se le informa al cliente de la posibilidad de que en alguno 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 exista una avería en su red interior, para lo cual el [REDACTED] dispone de procedimiento interno de revisión que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo. También se le informa de la posibilidad de solicitar una nueva verificación del funcionamiento del contador, siempre que lo haga en un plazo máximo de 30 días, para determinar si este mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente, en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente n.º 226/LC10.186.

El 9 de octubre de 2024, el cliente presenta una nueva reclamación, vía telefónica, de la facturación por el consumo de agua realizado en el periodo que abarca del 11 de julio al 12 de septiembre de 2024, ya que no está conforme con la factura emitida, alegando que no se corresponde con su histórico de consumo. El 10 de octubre de 2024, le comunicamos al cliente que hemos dado orden a nuestro servicio técnico de sustituir el contador existente por un nuevo equipo de medida, enviando el dispositivo retirado a comprobar en nuestro Laboratorio de Contadores de [REDACTED]. La comprobación del funcionamiento del contador fue realizada el 17 de octubre de 2024 en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente 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 determinó que el contador registraba el consumo con una desviación negativa del $-0,60\%$. Por tanto, no supera los límites establecidos por el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016 del 2% , por lo que su funcionamiento es totalmente correcto. Así mismo, la lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 1.608 m^3 , lo que confirma que la lectura tomada por el lector es totalmente correcta. Este resultado determina que el consumo registrado por el contador realmente se ha producido, y por ello la facturación emitida es correcta, por lo que no procede su rectificación.

El 25 de octubre de 2024, a través de una carta enviada al cliente y como respuesta a su reclamación, le expresamos que el día 14 de octubre procedimos a sustituir el contador para realizar la comprobación en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED] y le informamos del resultado de la misma. Una vez demostrado que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado, las únicas causas que podrían haberlo motivado son las anteriormente citadas al cliente: que hayan cambiado sus hábitos de consumo, 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, o que exista una avería en su red interior, para lo cual el [REDACTED], dispone de procedimiento

Comunidad de Madrid

interno de revisión que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo. También le comunicamos que, en caso de no estar de acuerdo, existe la posibilidad de llevar a cabo 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 un laboratorio ajeno a [REDACTED], que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos. El cliente no ha manifestado su deseo de llevar a cabo esta comprobación. El 11 de noviembre de 2024, el cliente presenta una nueva reclamación, vía telefónica, de la facturación por el consumo de agua realizado en el periodo reclamado, ya que no está conforme con la factura emitida, además afirma que no ha localizado fuga. El 21 de noviembre de 2024, le informamos que el contador principal que controla el consumo total de la finca ha registrado un aumento de consumo de la misma magnitud que el registrado en su suministro. Es decir, dos equipos de medida diferentes han registrado un aumento de consumo similar en el mismo momento del tiempo, lo que confirma que el consumo facturado en su suministro realmente se ha realizado. También se le comunica nuevamente, la posibilidad de solicitar una nueva comprobación del funcionamiento del contador en otro laboratorio, siempre que se haga en el plazo inferior a 30 días, debiendo asumir el cliente todos los costes que se originen. El cliente no volvió a solicitar comprobación adicional, habiéndole planteado dicha posibilidad en caso de no estar de acuerdo con la resolución previa.

Adjuntan una gráfica comparativa que relaciona el consumo registrado por el contador divisionario principal (consumo DP) respecto a la suma del consumo total registrado por los contadores divisionarios secundarios (total consumos DS) en los diferentes periodos de facturación:

Como se puede comprobar, el contador general de la finca ha registrado un aumento de consumo de la misma magnitud en el mismo periodo del tiempo, lo cual demuestra de forma clara, que el consumo realmente se ha realizado. Por otro lado, hay que añadir que el consumo medio diario desde el inicio del periodo siguiente al reclamado hasta la retirada del contador, esto es desde el 12 de septiembre al 14 de octubre de 2024 fue de 1,063 m³, por lo que descendió a valores habituales del suministro con el mismo contador instalado. Esto evidencia, de nuevo, que el aumento de consumo no está relacionado con el funcionamiento del contador, puesto que, de ser así, dicho aumento se mantendría hasta la sustitución del mismo. A este respecto, señalar que tanto el diseño como el funcionamiento de un contador no permite registrar consumo 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, existiendo alguna incidencia en la misma que provoca un consumo incontrolado de agua. II.- A modo de

CONCLUSIÓN, cabe indicar que, tanto la comprobación del funcionamiento metrológico del contador realizado en la propia como la verificación realizada en nuestro laboratorio de contadores, determinaron un funcionamiento del contador totalmente correcto, según lo establecido por la legislación vigente, ya que presentaron una desviación negativa, de - 1,24 % y - 0,60 %, respectivamente, siendo un 2% el porcentaje máximo de desviación que ha de registrar un contador tal y como establece el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016, confirmando así el correcto funcionamiento del contador.

Como ya se indicó, el contador de este suministro es un contador secundario, instalado en una batería de contadores junto con los demás contadores que registran los consumos individuales de la finca, y cuenta con un contador principal que registra el consumo total registrado por todos esos contadores considerados secundarios. Es decir, el contador principal ha registrado previamente todo el consumo que esos contadores secundarios registren. Pues bien, ese contador principal registró un aumento de consumo de la misma magnitud que el registrado en el contador secundario. Es decir, ambos equipos registraron un aumento de consumo similar en el mismo momento, confirmando así, nuevamente, que el consumo facturado realmente se realizó. El consumo descendió a sus valores habituales antes de la sustitución del equipo, lo que es otro claro indicio de que el aumento de consumo no tuvo nada que ver con el funcionamiento del



Comunidad de Madrid

contador sino con el uso que se hizo, bien de forma voluntaria o como consecuencia de alguna incidencia en su red interior. Se le ofreció al cliente la posibilidad de solicitar una nueva comprobación del funcionamiento del contador en otro laboratorio externo al de [REDACTED] sin haber recibido respuesta por su parte.

Por lo expuesto anteriormente, a juicio de [REDACTED] no existen motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta. (Se adjunta copia de las comunicaciones con el Cliente y documentación relacionada -ANEXO I-).

III.- 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, por lo que no es posible rectificar el periodo reclamado aplicando una "rebaja" en el importe o indicando un importe concreto a facturar, sino que es necesario conocer qué volumen de metros cúbicos se deben facturar.

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 factura impugnada correspondiente al periodo comprendido entre el 11 de julio y el 12 de septiembre de 2024, en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que recibe la factura del periodo comprendido entre el 11 de julio y el 12 de septiembre de 2024 con un importe desorbitado, y al no ajustarse a sus patrones habituales, y haber comprobado en su momento que no había averías ni fugas, entienden que la empresa debería rectificar esa factura, teniendo en cuenta sus consumos medios en periodos similares.

La empresa reclamada manifiesta que ante la primera reclamación de la clienta, le envían una comunicación el 24 de septiembre de 2024, indicándole las posibles causas del aumento del consumo y que un técnico se desplazaría a su domicilio para verificar la lectura y el funcionamiento del contador.

La reclamante presenta nueva reclamación. La compañía informa que va a sustituir el contador el 10 de octubre de 2024 y realiza su comprobación en el Laboratorio de contadores del [REDACTED] emitiéndose informe de fecha 17 de octubre de 2024.

Al considerar que la empresa reclamada verificó el contador tanto en la finca como posteriormente en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED], determinando que el porcentaje de desviación es inferior al error máximo permitido por la legislación vigente, que no justifica el elevado consumo registrado, y que se ofreció al titular la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED].

El histórico de lecturas y consumo, muestra un descenso del consumo de agua en el siguiente periodo al reclamado. Se observa en la factura emitida el 12 de noviembre de 2024, ya que para el periodo comprendido entre el 12/09 y 10/2024 en que se retira el contador y antes de ser sustituido para su verificación en el laboratorio, vuelve valores habituales de consumo en este suministro.

También consta en el expediente, documentación fotográfica las lecturas del contador en la fecha de su instalación y en la fecha en que fue sustituido para su verificación.

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



Comunidad de Madrid

funcionamiento del aparato de medida ni a un error de lectura, sino a alguna avería o falta de diligencia en el uso doméstico y aunque la reclamante afirma que han descartado averías o fugas involuntarias, no aporta justificación de las actuaciones realizadas en este sentido, no constando ninguna prueba de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada.

La empresa en sus comunicaciones ofrece a la cliente la posibilidad de solicitar nueva comprobación en otro laboratorio externo al [REDACTED], sin que la reclamante haya realizado la misma.

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]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]

[REDACTED]