



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17035.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONSUMIDORES MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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:

Se ha presentado el día 17/12/2024 una reclamación de una factura al [REDACTED] por un importe excesivo de una factura que comprende el período del 30/09/2024 al 27/11/2024, por un consumo continuado el día 24/11/2024, que según se consulta en en la web a través del consumo reflejado por el contador digital, supera los 1700 litros, algo totalmente fuera de sentido cuando en el domicilio no existe avería de ningún tipo, y tal y como lógicamente muestra el consumo diario del resto de días. Entendemos que no hay aparato como por ejemplo un calentador, ni tampoco una fuga que no deje muestra del consumo o fuga de tal cantidad de agua, así domo que se solucione de forma automática de un día para otro, sin intervención de ningún tipo. Nos sentimos indefensos ya que la alegación de la empresa es que su aparato funciona correctamente, pero nosotros como consumidores no estamos protegidos ante este tipo de situaciones, ya que ni tenemos avería detectada, ni hemos tenido que actuar ante ningún tipo de avería, ni tampoco hemos consumido en una día, además siendo finales de otoño, más de 1700 litros de agua, algo totalmente desproporcionado en el consumo habitual como se podrá comprobar tanto en el mismo periodo del año pasado, como en el resto de días de cualquier periodo otoñal. Se adjunta justificante de recepción de la reclamación de factura por parte de [REDACTED]. Pretensiones del reclamante y fundamentos en que se basan Necesitamos que la factura de adecúe al consumo real, y verdadero, basado en el consumo diario del mismo periodo, y que se revise la instalación del contador digital, que nadie ha venido a revisar, porque no tiene sentido, ni explicación el consumo que nos han cobrado. La factura es 240008662282, refleja un importe de 255,88 que reclamamos en su totalidad, y que sea el [REDACTED] quién adapte la factura al consumo real, basado en los consumos promedios, exigiendo además la revisión del contador digital de forma presencial, y en su caso sustituyéndolo por otra unidad que garantice un correcto funcionamiento, para que no se vuelva a repetir dicha situación.



Comunidad de Madrid

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

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

La empresa reclamada presenta escrito en fecha 26 de junio de 2025, que se traslada a la otra parte y mediante el que realiza las siguientes alegaciones: El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 30 de septiembre y el 27 de noviembre de 2024, fue realizada teniendo en cuenta la lectura del contador instalado en esas fechas de la marca [REDACTED] con número de serie [REDACTED], instalado en el suministro el 28 de febrero de 2024 como consecuencia de una campaña de renovación de contadores, que esta empresa realiza de forma periódica.

Este equipo se trata de un contador de tipo electrónico que cuenta con tecnología de telelectura, lo que nos permite recibir sus 24 lecturas diarias de forma remota, descartándose así un posible error en la obtención de estas ya que no interviene factor humano. Cabe destacar que todos nuestros contadores han superado los controles de calidad que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico de estos, garantizando su correcto funcionamiento en el momento de su instalación. La facturación del periodo reclamado comprendido entre el 30 de septiembre y el 27 de noviembre de 2024 fue calculada por diferencia de índices de lectura. Al inicio de dicho periodo la lectura fue de 145 m³ y al final de este fue de 237 m³ resultando un consumo a facturar de 92 m³. En repetidas ocasiones, y antes de la presentación de la primera reclamación, le comunicamos al cliente mediante mensajes de texto de la existencia de consumo continuado durante las 24 horas del día, el cual se prolonga durante todo el periodo reclamado. Esto es un claro indicio de que en la red interior de la finca existía en esas fechas, alguna incidencia que estaba provocando el aumento de consumo.

Hay que mencionar 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.

A continuación, podemos observar cómo los gráficos muestran un incremento en el consumo y un paso continuado de agua en el periodo reclamado y en el previo, volviendo a los valores habituales del suministro en los periodos posteriores, por lo que deducimos que la situación desencadenante de dicho aumento de consumo fue resuelta por el cliente: El 20 de noviembre se le envía un mensaje de texto al cliente alertando sobre el paso continuado de agua con la posibilidad de que se deba a un consumo no controlado o a una incidencia en su red interior. El 17 de diciembre de 2024 el cliente presenta una reclamación a través de la oficina virtual 3 mostrando su disconformidad con el consumo facturado.

En la misma informa que tras acceder a la oficina virtual pudo observar que el 24 de noviembre a la 1 de la madrugada el contador registró un consumo de más de 1.700 litros. Además, niega haber localizado fuga o avería. Al día siguiente le informamos que, en base a las lecturas horarias del contador, se había observado que en el periodo reclamado y hasta el 26 de noviembre de 2024 se registró consumo de forma continuada, tanto por el día como por la noche, lo que es un claro indicio de que en su instalación interior existe o ha existido alguna causa que ha motivado el aumento de consumo. Así mismo, se le comunicó que si este había sido el motivo del aumento de consumo, [REDACTED] dispone de un procedimiento de carácter interno y de aplicación voluntaria para rectificar la facturación cuando se ha producido un aumento de consumo causado por una pérdida o fuga en la red interior del cliente. Para aplicarse se deben cumplir una serie de requisitos recogidos en la normativa vigente, así como la remisión de la documentación que acredite las obras llevadas a cabo para la reparación de la fuga. Igualmente le recordamos que [REDACTED] no tiene competencia ni responsabilidad sobre la red interior de los clientes. Tras el incremento del consumo y paso continuado de agua durante el periodo reclamado, los



Comunidad de Madrid

valores descienden a los habituales del suministro en el periodo posterior a este, en el que el consumo medio diario fue de 0,507 m³ mientras que en el mismo periodo de años anteriores fue de 0,500 m³ y 0,507 m³ confirmando que dicho aumento resulta ajeno al funcionamiento del contador y que este realmente se ha producido.

Por tanto, la facturación es correcta y no procede su rectificación. El 17 de junio de 2025 acudimos a la finca de referencia para comprobar tanto la lectura, que fue de 334 m³, como el funcionamiento del contador el cual resultó correcto, ya que se obtuvo una desviación positiva de + 0,04 %, siendo el límite máximo permitido por el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016 del 2%. Por todo ello no procede su rectificación, resultado la facturación totalmente correcta. Esta comprobación se realiza 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. Además, el procedimiento para llevar a cabo esta verificación también está acreditado por ENAC con expediente n.º 346/EI573. Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes,

ALEGACIONES Tras la reclamación realizada por el cliente por un aumento de consumo registrado le planteamos la posibilidad de acogerse a nuestro procedimiento interno y voluntario en caso de existir avería o fuga, sin embargo, el cliente niega la localización de esta a pesar de existir paso continuado de agua que se mantiene durante todo el periodo reclamado, volviendo a los valores habituales del suministro en los periodos posteriores. 4 Analizando los gráficos adjuntos, se puede observar que durante el periodo reclamado existe consumo continuado durante las 24 horas del día. El cliente tiene acceso a dicha información en todo momento a través de la oficina virtual, ya que el contador dispone de tecnología de telelectura lo que permite obtener sus 24 lecturas diarias. [REDACTED] informó al cliente de este consumo continuado desde que tuvo conocimiento, a través de mensajes de texto. Además, hay que recordar que todos nuestros contadores han superado las pruebas que establece la normativa en vigor respecto al control metrológico de estos, garantizando su correcto funcionamiento en el momento de su instalación.

Asimismo, 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 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,

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión del solicitante no procediendo la modificación de la factura número 240008662282 para el periodo comprendido entre el 30/09/24 y el 27/11/24 solicitada por el reclamante en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que la facturación del día 24 de noviembre de 2024 presenta un consumo que supera los 1700 litros, y que NO existe avería de ningún tipo, teniendo en cuenta asimismo el consumo diario del resto de días, pero el interesado no aporta ninguna documentación que acredite inexistencia de avería o fuga en la red interior, a pesar de ser informado en diciembre de 2024 del procedimiento interno existente para esos casos.

La empresa manifiesta que el equipo de telerectura instalado en el punto de suministro es un contador de tipo electrónico que cuenta con tecnología de telerectura y que de forma remota recibe las lecturas diarias por horas. Afirmar que con anterioridad a la presentación de la reclamación se informó al cliente de existencia de consumo continuado, indicio de que en la red interior existía alguna incidencia que provocaba dicho aumento y adjunta copia textos sms enviados al reclamante en fechas 13 de junio, 16 de septiembre y 20 de noviembre de 2024 en este sentido y cuya recepción no ha sido cuestionada por el interesado.

Ante la reclamación presentada por el usuario, en fecha 17 de junio de 2025 se realiza una comprobación en finca del funcionamiento del equipo de medida. La empresa aporta el justificante del informe técnico realizado en esa fecha y se obtuvo una desviación positiva dentro del límite máximo permitido por la normativa aplicable.

Se examina el gráfico de consumo que aporta la empresa y se comprueba que tras el incremento del consumo y paso continuado de agua durante el periodo reclamado, los valores descienden a los habituales del suministro en el periodo posterior a este, comparándolo con valores en los mismos periodos de años anteriores.

De la documentación incorporada no puede concluirse que el incremento del volumen de agua consumida en ese periodo, sea imputable a la empresa reclamada, siendo ajeno en todo caso, al funcionamiento del contador.

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

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

Madrid, 16 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]