



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17220.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditado 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.

Este Colegio arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 13/12/2024: "Se facturan en el mes de octubre de 2024 869,59€ siendo el consumo normal entre 40/50€. Aporto parte de Mapfre de la no existencia de fugas de agua en el domicilio. No estando de acuerdo con la resolución por parte del [REDACTED] y existiendo una factura posterior de un importe correspondiente a un consumo normal, solicito la rectificación de la factura de 869,59€". Período reclamado 29.07.2024-26.09.2024.

Solicitud: "Rectificación de la factura fecha 10.10.2024 de 869,59€".

La parte reclamante aporta:

- Factura emitida por la empresa reclamada, de fecha 10.10.2024, período 29.07.2024-26.09.2024, lectura anterior 1082m3 lectura actual 1288m3, consumo 206m3, importe 869,59 €.
- Escrito de la aseguradora del reclamante de fecha 23.10.2024 en la que consta como trabajos realizados: "Se comprueba contador individual no apreciando consumo, no obstante, se realizan pruebas con manómetro no comprobando pérdidas ni fuga en la instalación de agua sanitaria, la vivienda asegurada no presenta ningún tipo de daños. Escrito de la empresa reclamada de fecha 30.10.2024 contestando a la reclamación presentada por el reclamante el 11.10.2024.
- Escrito de la reclamada de fecha 03.12.2024 contestando a la reclamación presentada por el reclamante el 12.11.2024. Se le informa a la reclamante que han sustituido el contador por uno nuevo. Se ha comprobado el contador retirado y presentaba una desviación de +1,40%, inferior al 2% de desviación máxima permitida.
- Correo electrónico de la reclamante a la empresa reclamada de fecha 27.01.2025,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

reclamando la factura puesto que no se corresponde con su perfil de consumo.

- Escrito de la empresa reclamada a la reclamante de fecha 27.01.2025 acusando recibo de la reclamación presentada.
- Resumen de las facturas emitidas por la empresa reclamada:
 - o 29.03.2022, período 28.01.2022-28.03.2022, consumo 17m3, lectura 848m3, 37,97€ pagada.
 - o 31.01.2022, período 25.11.2021-28.01.2022, consumo 19m3, lectura 831m3, 41,72€ pagada.
 - o 28.07.2022, período 30.05.2022-27.07.2022, consumo 15m3, lectura 880m3, 35,71€ pagada.
 - o 31.05.2022, período 28.03.2022-30.05.2022, consumo 17m3, lectura 865m3, 39,47€ pagada.
 - o 28.11.2022, período 26.09.2022-25.11.2022, consumo 19m3, lectura 906m3, 40,23€ pagada.
 - o 27.09.2022, período 27.07.2022-26.09.2022, consumo 7m3, lectura 887m3, 29,37€ pagada.
 - o 29.03.2023, período 27.01.2023-28.03.2023, consumo 19m3, lectura 947m3, 40,22€ pagada.
 - o 30.01.2023, período 25.11.2022-27.01.2023, consumo 22m3, lectura 928m3, 44,14€ pagada.
 - o 28.07.2023, período 31.05.2023-27.07.2023, consumo 11m3, lectura 974m3, 33,43€ pagada.
 - o 01.06.2023, período 28.03.2023-31.05.2023, consumo 16m3, lectura 963m3, 41,55€ pagada.
 - o 27.11.2023, período 25.09.2023-24.11.2023, consumo 18m3, lectura 1005m3, 42,24€ pagada.
 - o 26.09.2023, período 27.07.2023-25.09.2023, consumo 13m3, lectura 987m3, 36,74€ pagada.
 - o 27.03.2024, período 29.01.2024-26.03.2024, consumo 19m3, lectura 1049m3, 42,24€ pagada.
 - o 30.01.2024, consumo 25m3, lectura (no se ve el número completo), importe 52,22€ pagada
 - o 30.07.2024, período 29.05.2024-29.07.2024, consumo 15m3, lectura 1082m3, 39,3€ pagada
 - o 30.05.2024, período 26.03.2024-29.05.2024, consumo 18m3, lectura 1067m3, 43,76€ pagada.
 - o 26.11.2024, período 26.09.2024-25.11.2024, consumo 18m3, lectura 7m3, 42,25€ pagada.
 - o 10.10.2024, período 29.07.2024-26.09.2024, consumo 206m3, lectura 1288m3, 869,59€ pendiente de pago.

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

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

La parte reclamante presenta escrito de alegaciones para la audiencia mediante escrito de 11/06/2025, del que se puede extraer que:

- Nunca vinieron para hacer comprobación por si se había leído mal la lectura.
- Le recomendaron que comprobara si el contador se movía con los grifos cerrados.
- Le informaron que no se le pasaría al cobro la factura hasta comprobar el contador y, si se le pasaban, la podría devolver.
- Ha solicitado en numerosas ocasiones las conversaciones con el servicio de atención al



Comunidad de Madrid

cliente de la reclamada.

- Accedió a la sustitución del contador por uno digital.
- El perito de Mapfre le confirmó que no había fugas de agua.
- Le informaron de que se había verificado que el contador sustituido funcionaba correctamente y que podía llevar a cabo una verificación en otro laboratorio, a lo que se negó porque el contador ya “estaba manipulado”.
- Solicitó a la reclamada llegar a un acuerdo, pero no obtuvo respuesta.

La parte reclamante aporta facturas anteriores y posteriores a la sustitución:

Fecha factura	Periodo facturado	Lectura anterior (m³)	Lectura posterior (m³)	Consumo (m³)	Total factura (€)
02.06.2025	27.03.2025-30.05.2025	56	75	19	44,86
28.03.2025	29.01.2025-27.03.2025	37	56	19	42,24
30.01.2025	25.11.2024-29.01.2025	7	37	30	61,58
26.11.2024	26.09.2024-25.11.2024	---	7	18 diferencia con sustitución	42,25
10.10.2024	29.07.2024-26.09.2024	1.082	1.288	206	869,59
30.07.2024	29.05.2024-29.07.2024	1.067	1.082	15	39,30
30.05.2024	26.03.2024-29.05.2024	1.049	1.067	18	43,75
27.03.2024	29.01.2024-26.03.2024	1.030	1.049	19	42,24

La reclamante aporta parte de trabajo de la aseguradora Mapfre, de fecha 23.10.2024 en el que se observa en el apartado “Trabajos realizados: Se comprueba contador individual no apreciando consumo no obstante se realizan pruebas con manómetro no comprobando pérdidas ni fuga en la instalación de agua sanitaria asegurada no presenta ningún tipo de daños”.

La parte reclamada presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 13/06/2025 del que se puede extraer que:

- La factura objeto de arbitraje corresponde al periodo de facturación comprendido entre el 29.07.2024 y 26.09.2024.
- La lectura se realizó mediante contador Iberconta, nº de serie FJ14OB003306F, instalado el 01.06.2014.
- Este contador fue sustituido el 31.10.2024 por contador Contazara nº de serie P24NB538334M.
- El consumo de 206 m3 se calculó por diferencia de índices de lectura:
 - o 29.07.2024: 1.082 m3
 - o 26.09.2024: 1.288 m3
- La reclamada señala que dicho consumo es muy superior a los registrados en el mismo periodo en los dos años anteriores:

Comunidad de Madrid

Período reclamado	Consumo medio diario (m³)	Período análogo anterior	Consumo medio diario (m³)	Período análogo anterior	Consumo medio diario (m³)
29 julio a 26 septiembre 2024	3,491	27 julio a 25 septiembre 2023	0,216	27 julio a 26 septiembre 2022	0,114

- El consumo desciende en los siguientes periodos a los valores habituales.
- Manifiestan que el contador está diseñado de tal forma que sólo registra consumo si pasa agua a través de él: si se está utilizando el suministro o si la instalación presenta alguna incidencia que “provoca un consumo incontrolado de agua como una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de la caldera no se encuentra completamente cerrada, ...”
- 09.10.2024: como el consumo era superior al habitual y antes de emitir la factura objeto de arbitraje, el servicio técnico de la reclamada se desplazó al punto de suministro. Se comprueba que la lectura es 1.299 m3, descartando el error en la lectura; observan que el contador no registra consumo en ese momento. Se contacta con el cliente por teléfono que manifiesta que no les puede atender y desconoce el motivo del aumento de consumo.
- Se informa del resultado de las actuaciones a la clienta y se le informa de las posibles causas que pueden haber originado un aumento de consumo.
- 11.10.2024: la clienta presenta reclamación por la factura y se le vuelve a informar de las posibles causas. Se le informa que se va a desplazar un técnico a verificar la lectura y el contador.
- 30.10.2024: el servicio técnico acude a la finca “observando que el contador se encuentra instalado dentro del garaje en un armario en fachada, por lo que no se puede realizar la comprobación en finca ya que no hay espacio suficiente para instalar las piezas necesarias para llevarla a cabo”.
- 30.10.2024: se le informa a la clienta de que se va a sustituir el contador existente por un nuevo equipo de medida al no poder realizar la comprobación en finca.
- 31.10.2024: se sustituye el contador, que se envía al laboratorio de contadores del [REDACTED], acreditado por ENAC.
- 11.11.2024: se informa a la reclamante de que el 05.11.2024 se realizó la comprobación metrológica del contador retirado de la finca y presentaba una desviación positiva del + 1,40 %, dentro de los límites que fija la normativa. Se le informa a la reclamante de que pueda llevar a cabo una comprobación del contador en otro laboratorio, acreditado por ENAC, asumiendo la reclamante los gastos.
- 12.11.2024: la reclamante vuelve a presentar reclamación, aportando el parte de la aseguradora que indica que no existen fugas de agua y vuelve a solicitar una revisión del contador.
- 03.12.2024: se le reitera la verificación del contador, así como de que si desea realizar una verificación del contador en un laboratorio externo, deberá comunicárselo a la reclamada en el plazo de 30 días naturales, aportando la documentación informada para realizarlo. En caso de no hacerlo, el contador se desechará.
- 12.12.2025: la reclamante presenta nueva reclamación aportando copia de la solicitud de arbitraje y manifestando su disponibilidad para llegar a un acuerdo.
- 14.03.2025: se remite carta a la reclamante informando de que la reclamada realizará las alegaciones a la Junta Arbitral.

Sus alegaciones se resumen:

1. El contador retirado presenta una desviación de + 1,40 %, dentro de los límites permitidos, por lo que el funcionamiento es correcto.
2. La causa del aumento de consumo deben buscarse en una avería en la red interior o en un consumo involuntario.
3. Se informó a la reclamante de la posibilidad de verificar el contador en un laboratorio externo al del [REDACTED] teniendo que “indicar el laboratorio acreditado que el cliente ha seleccionado de la lista adjuntada y remitirnos la documentación en la que se



Comunidad de Madrid

acredite la aceptación de ese laboratorio para realizar esta comprobación, todo ello en un plazo inferior a 30 días naturales desde la comunicación de esta opción... no es válido únicamente con expresar su intención de comprobar el funcionamiento metrológico del contador nuevamente”.

4. No existen motivos para rectificar la facturación reclamada y se considera correcta.

La empresa reclamada aporta copia de los escritos remitidos a la reclamante, a destacar la carta de 11.11.2024 donde se le informa de la desviación positiva de + 1,40%, así como de la posibilidad de verificación en laboratorios externos, indicándose varios disponibles.

La empresa reclamada aporta informe de ensayo emitido por responsable técnico del Laboratorio de contadores del [REDACTED] de fecha 05.11.2024, del contador Iberconta nº serieJ14OB003306F, lectura inicial 1.299 m3, procedimiento interno basado en UNE ENISO 4064-2:2018, donde consta el error obtenido de + 1,40%.

La empresa reclamada aporta histórico de consumo del suministro:

Fecha inicio periodo	Fecha fin periodo	Lectura	Consumo facturado (m³)	Forma de Cálculo	Consumo medio diario (m³)
02/02/2021	05/04/2021	739	21	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,338
05/04/2021	02/06/2021	769	30	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,517
02/06/2021	29/07/2021	786	17	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,298
29/07/2021	24/09/2021	793	7	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,122
24/09/2021	25/11/2021	812	19	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,306
25/11/2021	28/01/2022	831	19	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,296
28/01/2022	28/03/2022	848	17	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,288
28/03/2022	30/05/2022	865	17	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,269
30/05/2022	27/07/2022	880	15	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,258
27/07/2022	26/09/2022	887	7	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,114
26/09/2022	25/11/2022	906	19	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,316
25/11/2022	27/01/2023	928	22	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,349
27/01/2023	28/03/2023	947	19	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,316
28/03/2023	31/05/2023	963	16	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,250
31/05/2023	27/07/2023	974	11	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,192
27/07/2023	25/09/2023	987	13	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,216
25/09/2023	24/11/2023	1005	18	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,300
24/11/2023	29/01/2024	1030	25	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,378
29/01/2024	26/03/2024	1049	19	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,333
26/03/2024	29/05/2024	1067	18	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,281
29/05/2024	29/07/2024	1082	15	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,245
29/07/2024	26/09/2024	1288	206	DIFERENCIA DE ÍNDICES	3,491
26/09/2024	25/11/2024	7	18	DIFERENCIA CON SUSTITUCIÓN	0,300
25/11/2024	29/01/2025	37	30	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,461
29/01/2025	27/03/2025	56	19	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,333

La parte reclamante presenta nuevas alegaciones a la audiencia de fecha 19/06/2025 en las que manifiesta que “cuando me llamaron para hacer la revisión de la lectura, no es que no les pudiera atender, simplemente no estaba en mi domicilio en ese momento y se reclamó la revisión varias veces después telefónicamente”.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**:

La reclamante presenta solicitud de arbitraje por su desacuerdo con la factura del periodo comprendido del 29.07.2024 y 26.09.2024, que presenta un consumo de 206 m3, consumo que se calcula por la diferencia de índices de lectura.

La reclamante aporta un informe de su aseguradora que refleja que no se aprecia consumo en el contador individual y se realizan pruebas que reflejan que no presenta fugas y que no se observan daños en la vivienda.

Ante esta situación, la reclamante presenta reclamación y la empresa reclamada realiza las siguientes gestiones:

1. El 09.10.2024 acude al punto de suministro y comprueba que la lectura que presenta, 1.299 m3, coherente con la lectura que se registró el 26.09.2024 de 1.288 m3.



Comunidad de Madrid

2. Ante el desacuerdo de la reclamante, se intenta comprobar el funcionamiento metrológico del contador en el punto de suministro, pero, al no ser posible, lo sustituye el 31.10.2024 y el 05.11.2024 comprueba el funcionamiento del contador en el laboratorio de contadores de [REDACTED], ensayo nº 24-1786, verificándose que registraba el consumo con una desviación positiva de + 1,40 %, que se encuentra dentro de los límites establecidos por la normativa.

El 03.12.2024 se ofreció a la reclamante 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, negándose la reclamante a realizar una nueva verificación.

Hay que tener en cuenta que este aumento de consumo ha tenido lugar en el periodo de facturación del 29.07.2024 y 26.09.2024, volviendo a sus valores habituales en el periodo posterior y con el mismo contador todavía instalado (afirmación no cuestionada por la reclamante), lo que hace pensar que el aumento del consumo no tiene relación con el contador, sino más bien a una incidencia en la instalación interior o en el uso que se haya realizado del suministro.

En consecuencia, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante no procediendo la rectificación de la factura emitida 10.10.2024, período 29.07.2024-26.09.2024, por importe de 869,59 €, por cuanto el consumo medido y facturado realmente se ha realizado, acreditando la empresa reclamada el correcto funcionamiento del contador, no aportando la reclamante prueba de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada, debiendo obedecer el incremento de consumo al uso del suministro, voluntario o involuntario, o a una incidencia en la red interior de la reclamante.

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

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

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

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

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 26 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]