



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17273.0/2024

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 16/12/2024: "Soy titular contrato de suministro de agua con su empresa reclamada [REDACTED], Numero de Contrato nº 374180530. Me han emitido factura por importe de 939,50 € con la cual he mostrado disconformidad y les he reclamado, dado que no se corresponde con mi histórico habitual de consumo, pues en un periodo de 58 días no se ha podido consumir la suma facturada. Tampoco se corresponde a una fuga de agua en mi domicilio ya que, verificado por una empresa experta en fugas, se determina que no existe la misma. Les he realizado reclamación en el expediente referencia 374180530 C79413 098R1224 y me contestan en el sentido expresado en el documento que adjunto. No estoy conforme con la contestación recibida y les requiero de documentación dado que la variación del importe de la facturación y consumo coincide con el cambio de contador que han realizado recientemente en la dirección del suministro".

Solicitud: "a) Que me envíen fotografía de la lectura del contador anterior que tenía en mi domicilio. b) Que me envíen fotografía del contador nuevo que han colocado en el domicilio del suministro y que tengo actualmente instalado, con lectura a cero. Que esta documental la solicito a los efectos de que me acrediten la veracidad de los datos de la lectura de la factura que reclamo, ya que por el cambio de contador es muy probable y posible que se haya producido un error en la transmisión de datos. SOLUCIÓN ESPERADA: Por todo lo cual, y de acuerdo con los derechos que me amparan en el marco del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, les requiero para que: 1º.- Rectifiquen la facturación indebida. 2º.- Cese la reclamación dirigida contra mi persona de una deuda indebida. 3º.- No incluyan mis datos en Registros de Solvencia Patrimonial".



Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta:

- 17.11.2021 contrato de prestación del servicio con la empresa reclamada, uso doméstico, vivienda, diámetro de acometida 20mm y diámetro de contador 13mm, anticipo de consumo 50,31€.
- 08.07.2024 escrito de la empresa reclamada informando al reclamante que se ha procedido a la sustitución del contador de agua por uno de tecnología digital de última generación.
- Fotografía del contador retirado: marca 7.298,063 m³
- Fotografía del contador instalado.
- 30.09.2024 informe de intervención en el domicilio del reclamante, por parte de la empresa Prasan Reparaciones Generales del Hogar en el que consta que: "Tras la visita realizada el día 27.09.2024 por nuestros técnicos localizadores de fugas se procede a realizar comprobaciones verificando grifos y cisternas, a continuación se procede a realizar comprobación de estanqueidad con manómetros el cual se determina que no existe fuga, el contador no da consumo".
- 03.10.2024 correo electrónico del reclamante a la empresa reclamada en el que expone: "En el mes de julio descubrimos un consumo excesivo al recibir una factura de 160,36€. Contactamos con la compañía de seguros y nos envían una empresa para localizar la fuga. Después de comprobaciones pertinentes descubren varias fugas y las reparan. Espero el ajuste pertinente de esta factura por el [REDACTED]. En el mes de septiembre descubrimos una factura nueva con la escalofriante cantidad de 939,50€. Contactamos con la compañía de seguros de nuevo y nos envían la misma empresa para localizar la fuga. Después de hacer comprobaciones pertinentes descubren que no hay fugas".
Hace referencia a que debido al fallecimiento de su hermano, padre y tía están de luto y no abren la piscina.
- 05.12.2024 escrito de la empresa reclamada al reclamante, contestando a la reclamación presentada por el reclamante el 30.10.2024. Se le comunica que han comprobado la lectura y el funcionamiento del contador. El contador registra una desviación de -1,86% y la lectura del contador en el momento de la comprobación es de 290m³, confirmando que la lectura tomada por el lector es correcta.
- 09.12.2024 escrito de reclamación del reclamante a la empresa reclamada expresando su disconformidad con la factura de 939,50€, coincidiendo con un cambio de contador.
- 12.12.2024 justificante de Correos de envío de la reclamación a la empresa reclamada.
- 26.01.2025 Escrito del reclamante a la Junta Arbitral de Consumo reiterándose en su solicitud de arbitraje.



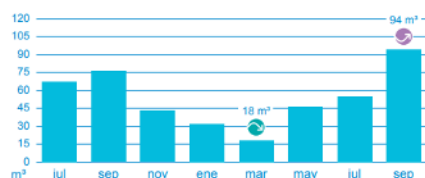
Comunidad de Madrid

- Aporta las siguientes facturas:

Fecha emisión factura	Período facturado	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo	Importe
23.03.2022	24.01.2022-22.03.2022	6.757	6.770	13 m ³	28,94€
25.05.2022	22.03.2022-24.05.2022	6.770	6.787	17 m ³	34,79€
21.07.2022	24.05.2022-20.07.2022	6.787	6.854	67 m ³	147,71€
21.09.2022	20.07.2022-20.09.2022	6.854	6.930	76 m ³	173,58€
23.03.2023	23.01.2023-22.03.2023	7.005	7.023	18 m ³	34,55€
26.05.2023	22.03.2023-25.05.2023	7.023	7.069	46 m ³	74,06€

24.07.2023	25.05.2023-21.07.2023	7.069	7.124	55 m ³	104,79€
20.09.2023	21.07.2023-19.09.2023	7.124	7.218	97 m ³	242,66€

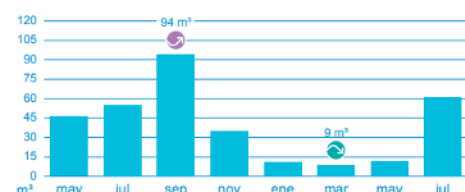
En esta factura, el reclamante indica que "durante este período hemos tenido una avería. Ha sido reparado por el seguro de hogar. [REDACTED] devolvió una parte de esta factura.



Histórico de consumo

21.03.2024	23.01.2024-20.03.2024	7.264	7.273	9 m ³	24,66€
24.05.2024	20.03.2024-23.05.2024	7.273	7.285	12 m ³	29,72€
22.07.2024	23.05.2024-19.07.2024	-----	48	61 m ³ diferencia con sustitución	160,36€

En esta factura, el reclamante indica que "durante este período de facturación hemos tenido una rotura de tubería. Ha sido reparada por el seguro de hogar. El [REDACTED] tiene que devolver una parte de esta factura.



Histórico de consumo

23.09.2024	19.07.2024-20.09.2024	48	273	225m ³	939,50€
------------	-----------------------	----	-----	-------------------	---------



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 a las partes

La parte reclamada presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 30/05/2025 del que se puede extraer que:

- La factura objeto de arbitraje comprende el periodo de facturación del 19.07.2024 al 20.09.2024.
- La factura se realizó teniendo en cuenta los consumos registrados por dos contadores: el contador Iberconta nº de serie 32935197. Este contador fue sustituido el 08.07.2024 por otro contador marca Contazara nº de serie P23NA491469G, con motivo de una campaña de renovación de contadores. Este nuevo contador permite recibir 24 lecturas diarias de forma remota.
- La facturación del periodo del 23.05.2024 al 19.07.2024 se calcula por la diferencia de lecturas de los dos contadores:
 - o Del 23.05.2024 al 19.07.2024 se han tenido en cuenta:
 - La lectura del 23.05.2024: 7.285 m³
 - La lectura del 08.07.2024: 7.298 m³
 - Consumo: 13 m³
 - La lectura del 08.07.2024: 0 m³
 - La lectura del 19.07.2024: 48 m³
 - Consumo: 48 m³
- La facturación del periodo del 19.07.2024 al 20.09.2024 se realiza por la diferencia de índices de lectura: 48 m³ a 273 m³, consumo de 225 m³. Aportan fotografía del contador retirado con lectura de 7.298 m³ y fotografía del contador nuevo con lectura a 0 m³.
- 26.09.2024: el reclamante presenta reclamación telefónicamente por la facturación del periodo entre el 23.05.2024 y el 20.09.2024 y solicitaba la revisión del contador.
- 27.09.2024: se le informa al reclamante de que el 08.07.2024 se sustituyó el contador por uno con tecnología de telelecturas.

Se informa al reclamante de que desde el 08.07.2024 al 19.09.2024 había registrado 273 m³ y que a partir del 19.09.2024 al 26.09.2024 apenas tenía consumo.

La empresa reclamada cree probable que el 19.09.2024 se solventara la causa del aumento de consumo, puesto que el consumo desciende considerablemente.



- 30.09.2024: el reclamante presenta otra reclamación por el mismo periodo de facturación anterior 23.05.2024 y el 20.09.2024
Aporta parte del seguro de 23.07.2024 en el que se realiza una “videoperitación” que localiza fuga en el interior de la finca; el 06.08.2024 un técnico especialista en detección de fugas procede a la reparación de esta. El 27.09.2024 vuelve a acudir un técnico a la finca y no localiza fuga alguna.
- 01.10.2024: se le envía carta al reclamante para informarle de las causas que pueden

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

provocar el aumento de consumo.

Se le informa al reclamante de que acudirá un técnico al punto de suministro a verificar la lectura y el funcionamiento del contador.

- 30.10.2024: se realiza la comprobación del funcionamiento del contador en la propia instalación, presentando una desviación negativa de - 1,86 %, dentro de los límites que fija la normativa vigente.

Por lo que la causa del aumento de consumo no puede imputarse al contador, “debiendo buscarse en la fuga en la instalación interior que fue reparada”.

- 05.12.2024: se informa al reclamante de la comprobación.
- 16.12.2024: el reclamante vuelve a reclamar por la facturación entre el 19.07.2024 y el 20.09.2024. El aumento de consumo coincide con el cambio de contador por lo que solicita foto de la lectura del contador antiguo del día que se retira y del contador nuevo del día de la instalación.
- 23.12.2024: se le remiten las fotos solicitadas y manifiestan que: “través de las lecturas diarias, observamos que ha tenido un alto consumo desde el 19 de julio al 11 de septiembre, consumo que, en el siguiente período de facturación, período comprendido entre el 20 de septiembre al 29 de noviembre de 2024, desciende a valores, incluso más bajos de los habituales”.
- 25.02.2025: el reclamante presenta reclamación por el periodo comprendido entre el 23.05.2024 y el 19.07.2024.

Aporta parte del seguro donde consta la reparación de la fuga en su finca que tuvo en ese periodo y solicita la *aplicación del procedimiento interno de revisión del que dispone el*

Este procedimiento voluntario del [REDACTED] se aplica con una serie de condiciones, entre ellas, que no se haya aplicado revisión anteriormente sobre el mismo suministro y por este mismo motivo en una incidencia que se haya producido con menos de un año de diferencia con respecto a la actual.

Ya se le aplicó este procedimiento anteriormente a las facturas del periodo comprendido entre el 21.07.2023 y el 19.09.2023, por lo que no se le puede aplicar puesto que ha transcurrido menos de un año entre ambas averías.

- 05.03.2025: el reclamante presenta reclamación y aporta solicitud de arbitraje sobre la facturación del periodo comprendido entre el 23.05.2024 y el 19.07.2024.

Concreta sus alegaciones:

1. Se ha comprobado el funcionamiento metrológico del contador en la propia instalación, presentando una desviación de - 1,86 %, dentro de los límites legales, por lo que el contador funciona correctamente.
2. Se le informa al reclamante de la posibilidad de verificar el contador en el laboratorio de contadores del [REDACTED] así como, posteriormente, en otro laboratorio acreditado por ENAC.
3. El reclamante reconoce que el aumento de consumo se ha debido a una avería en su red particular.
4. No se aplica el procedimiento interno del [REDACTED] para rectificar la facturación cuando se ha producido un aumento de consumo debido a una pérdida o fuga en la red interior del cliente, puesto que únicamente se aplica como máximo a una única avería en el transcurso de un año, condición que no cumple puesto que ya se le aplicó anteriormente en menos de un año.
5. No existen motivos para rectificar la facturación reclamada y se considera correcta.

A destacar de la documentación aportada por la parte reclamada:

- Carta al reclamante de 27.09.2024 en la que la empresa reclamada informa al reclamante que “hemos observado que el contador desde el 08.07.2024 hasta el 19.09.2024 ha

Comunidad de Madrid

registrado un consumo excesivo, con una lectura de 0 m³ a día 08.07.2024 y de 273 m³ a día 19.09.2024, se deduce un consumo medio diario de 3,739 m³/día”.

- Carta al reclamante de 05.12.2024 en el que la empresa reclamada informa que se ha realizado la comprobación del contador y de la lectura en la misma finca, mediante contador patrón debidamente calibrado que ha registrado una desviación negativa de – 1,86%. La lectura del contador en ese momento era de 290 m³. Se informa al reclamante de la posibilidad de revisión del contador en el laboratorio de contadores del [REDACTED]
- Carta al reclamante de 23.12.2024 en el que la empresa reclamada facilita al reclamante las fotos de los contadores en el momento de sustitución. Manifiestan que: “.. observamos que entre el 19.07.2024 y el 11.09.2024, exceptuando los 5 días entre el 30.08.2024 y el 04.09.2024, el consumo por día ha estado alrededor de los 4 m³, bajando a partir del 11.09.2024 y hasta el 20.09.2024, a la mitad, es decir, a un consumo sobre los 2 m³ al día... este nuevo contador, en el periodo de facturación comprendido entre el 20.09.2024 y el 29.11.2024, el posterior al reclamado, el consumo que ha registrado ha sido de 19 m³, es decir, que su consumo ha vuelto a los valores habituales de consumo en esta época del año, incluso ha sido inferior”.
- Informe técnico del conjunto de medida, del área de Inspección del [REDACTED], de fecha 30.10.2024.
- La parte reclamada aporta histórico de consumo del punto de suministro:

Fecha inicio periodo	Fecha fin periodo	Lectura	Consumo facturado (m ³)	Forma de Cálculo	Consumo medio diario (m ³)
12/11/2021	19/11/2021	6740	2	EVALUACIÓN	0,285
19/11/2021	24/01/2022	6757	17	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,257
24/01/2022	22/03/2022	6770	13	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,228
22/03/2022	24/05/2022	6787	17	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,269
24/05/2022	20/07/2022	6854	67	DIFERENCIA DE ÍNDICES	1,175
20/07/2022	20/09/2022	6930	76	DIFERENCIA DE ÍNDICES	1,225
20/09/2022	21/11/2022	6973	43	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,693
21/11/2022	23/01/2023	7005	32	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,507
23/01/2023	22/03/2023	7023	18	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,310
22/03/2023	25/05/2023	7069	46	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,718
25/05/2023	21/07/2023	7124	55	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,964
21/07/2023	19/09/2023	7218	94	DIFERENCIA DE ÍNDICES	1,566
19/09/2023	20/11/2023	7253	35	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,564
20/11/2023	23/01/2024	7264	11	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,171
23/01/2024	20/03/2024	7273	9	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,157
20/03/2024	23/05/2024	7285	12	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,187
23/05/2024	19/07/2024	48	61	DIFERENCIA POR SUSTITUCIÓN	1,070
19/07/2024	20/09/2024	273	225	DIFERENCIA DE ÍNDICES	3,571
20/09/2024	19/11/2024	292	19	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,316
19/11/2024	23/01/2025	303	11	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,169
23/01/2025	21/03/2025	333	30	DIFERENCIA DE ÍNDICES	0,526

La parte reclamante presenta escrito para la audiencia de fecha 11/06/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, puntualizando que:

“no se acredita en ningún momento, con pruebas e informe pericial alguno que el contador nuevo que han instalado en mi domicilio se encuentre calibrado y haga una lectura correcta. Tampoco se acredita en ningún momento que el contador nuevo haya superado todos los controles de calidad que garantizan su correcto funcionamiento del mismo en el momento de su instalación. Tampoco hay garantía de que porque la lectura de la facturación se haga de forma remota sea más exacta. Por otro lado se insiste en que el consumo habitual e histórico de mi vivienda nunca ha sobrepasado el coste de 150 € en dos meses. No tiene lógica alguna que en un periodo de 58 días se haya podido consumir la suma facturada. Tampoco se corresponde a una fuga de agua en mi domicilio ya que, verificado por una empresa experta en fugas, se determina que no existe la misma. Por ello y a falta de pruebas y de los informes periciales correspondientes debe estimarse mi reclamación y proceder a la rectificación de la factura reclamada por importe de 939,50 €”.



Comunidad de Madrid

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

Primera. - El periodo objeto de controversia va desde el 19.07.2024 al 20.09.2024. En el periodo justamente anterior, se facturó teniendo en cuenta la suma de registros de dos contadores, puesto que el 08.07.2024 se sustituyó el antiguo por uno nuevo con sistema de telelectura debido a una campaña de renovación de contadores que estaba realizando la empresa reclamada.

La empresa reclamada aporta fotografía de los contadores del punto de suministro, de las que tiene conocimiento el reclamante, donde se observa que el antiguo se retira con una lectura de 7.298 m³ y el nuevo empieza de 0 m³.

Segundo. - La factura objeto de controversia, que ya se realiza con las lecturas del nuevo contador, presenta un consumo de 225 m³. Ante la reclamación presentada por el reclamante, la empresa reclamada le informa al reclamante que desde que se instala el contador hasta el 19.09.2024 había registrado 273 m³, pero desde el 19.09.2024 hasta el 26.09.2024 apenas había registrado consumo, lo que, efectivamente, no parece poder achacarse a un mal funcionamiento del contador porque, de ser así, ese aumento se hubiera mantenido en el tiempo, siendo probable que tuviera otras causas y no el funcionamiento del contador.

Esta causa puede haber sido una avería en la red interior del reclamante puesto que él mismo, el 30.09.2024, contacta con la empresa reclamada para solicitar refacturación del periodo entre el 23.05.2024 y 20.09.2024, aportando parte del seguro de 23.07.2024 en el que consta localización de una fuga por videoperitación, fuga que se arregló el 06.08.2024. Se persona nuevamente el técnico del seguro el 27.09.2024 sin detectar fuga.

La empresa reclamada realiza una comprobación del contador en la propia instalación y, mediante un contador patrón verificado periódicamente en los laboratorios de la empresa reclamada y siguiendo un procedimiento de comprobación acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación), comprueba que el contador presenta una desviación negativa de -1,86 %, dentro de los límites establecidos en la normativa vigente. Además, en la siguiente factura de noviembre, el consumo ha descendido a valores incluso más bajos de los habituales.

Si bien el contador registra un elevado consumo al inicio del cambio del contador, este descendió posteriormente a valores habituales, por lo que este Colegio Arbitral entiende que el aumento del consumo no tiene relación con el contador, sino que puede deberse, más bien, a una incidencia en la instalación interior o en el uso del suministro que se haya realizado. Efectivamente, el reclamante reconoce la existencia de una fuga que arregló su seguro el 06.08.2024 (fuga localizada por videoperitación el 23.07.2024), por lo que comprendiendo la factura emitida el 23.09.2024 el periodo del 19.07.2024 al 20.09.2024, fueron 18 días, por lo menos, durante los cuales la instalación todavía no había sido arreglada y debía de perder agua.

Además, la empresa reclamada ha comprobado el funcionamiento metrológico del contador en la propia instalación, presentando una desviación de - 1,86 %, dentro de los límites legales, por lo que el contador debía de funcionar correctamente. Se le ha informado al reclamante de la posibilidad de verificar el contador en el laboratorio de contadores del [REDACTED] así como, posteriormente, en otro laboratorio acreditado por ENAC, no habiendo constancia en el expediente de que se realizara ninguna de estas comprobaciones.

Tercera. - El reclamante solicita, según manifiesta el [REDACTED] para el periodo del 23.05.2024 al 19.07.2024, la aplicación del procedimiento interno del [REDACTED] para rectificar la facturación cuando se ha producido un aumento de consumo debido a una pérdida o fuga en la red interior del cliente; el [REDACTED] le niega la refacturación puesto que este procedimiento tiene una serie de condiciones, entre ellas, que se aplica como máximo a una única avería en el



Comunidad de Madrid

transcurso de un año, condición que no cumple el reclamante puesto que ya se le aplicó anteriormente en menos de un año (periodo del 21.07.2023 al 19.09.2023). Por lo que no procede la refacturación de dicho periodo.

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** la pretensiones del reclamante por cuanto el consumo medido y facturado realmente se ha realizado, acreditando la empresa reclamada el correcto funcionamiento del contador y reconociendo el reclamante la existencia de una fuga en su red particular lo que, junto al uso del suministro, fue la causa probable del aumento de consumo. No aportando el reclamante prueba alguna de que la causa de la incidencia sea imputable a la empresa reclamada, no procede la rectificación de la factura emitida el 23.09.2024, periodo del 19.07.2024 al 20.09.2024, por importe de 939,50 €.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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, 26 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: