



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17295.6/2024

RECLAMANTE: D. JUAN MANUEL MORATA DE JUAN
NIF 53661411L

RECLAMADO : CANAL DE ISABEL II, S.A.*
CIF A86488087

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:

PRIMERA.- Es necesario, previo a la reclamación frente a la resolución del Canal de Isabel II de nuestra reclamación de fecha 14 de octubre y 26 de noviembre, hacer una cronología de los hechos que se han venido sucediendo.

Con fecha 10 de junio de 2024 se recibe un SMS remitido por el [REDACTED] en el que indican que en el suministro sito en [REDACTED] (Madrid), del que soy titular, se ha detectado "Un consumo elevado y continuado en el abastecimiento de agua (...) desde el día 7 de junio". Acto seguido contacto con un fontanero para comunicarle lo sucedido, tras llevar a cabo una serie de comprobaciones, se concluye en que la avería existe en la zona de abastecimiento al jardín.

Al percatarnos de la avería, su afección y alcance, se toma como medida cautelar el cierre de la llave de paso de abastecimiento al jardín de la finca. De este modo, el contador de agua se para y deja de sumar consumo.

Se procede a la reparación de la avería, que afectaba única y exclusivamente a la zona de jardín y se comunica la subsanación al [REDACTED] que nos indica que el consumo se había regularizado dando por tanto finalizada la incidencia.

SEGUNDA.- Con fecha 10 de octubre recibimos la factura correspondiente al periodo entre el 8 de agosto y el 8 de noviembre. Es en ese momento cuando nos llama la atención nuevamente el importe y contactamos con el [REDACTED] el mismo día 10 para interesarnos de los motivos a los que se debe este elevado consumo de 121 m3 de agua, con el correspondiente importe de 433,85€. Lo que más nos extraña es que, desde el día siguiente en que se produce la llamada telefónica al [REDACTED] (11 de octubre) los consumos bajan asombrosamente, sin haber variado nuestros hábitos en el domicilio. Estos datos son susceptibles de comprobación en las telelecturas que se encuentran en la oficina virtual del [REDACTED] y como hemos acreditado en el documento 1 que acompañamos a esta reclamación. Pero es que es más.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Los días entre el 15 y el 18 de agosto estuvimos fuera de nuestro domicilio, de vacaciones, y curiosamente el consumo de agua recogido en la telelectura es prácticamente igual al resto de los días. Quedo a disposición del Servicio Arbitral acreditar mediante factura el periodo vacacional mencionado. Quedan igualmente acreditados estos datos en el documento 1 que se acompaña.

TERCERA.- Con fecha 25 de noviembre recibimos contestación a nuestra reclamación del día 14 de octubre en la que, como era de esperar, [REDACTED] desestimaba nuestras alegaciones basándose única y exclusivamente en las comprobaciones realizada en su laboratorio, con unos datos desconocidos para un particular. Frente a esta resolución presentamos nuevamente reclamación telefónica y, con fecha 27 de noviembre, se remitió vía correo electrónico, escrito que hemos acompañado como DOCUMENTO 1 en el que se hace una descripción pormenorizada de los hechos, se aportan las telelecturas de mi contador con indicación de fechas, para acreditar la identidad de las lecturas de diferentes días.

CUARTA.- Con fecha 9 de diciembre hemos recibido resolución denegatoria, como no podía ser de otra manera, a nuestra reclamación telefónica de día 26 de noviembre sin hacer mención alguna a nuestro escrito de fecha del día siguiente y remitido vía mail según nos indicaron telefónicamente en el propio [REDACTED]. Reiteran la exactitud de sus mediciones y mencionan 3 posibles causas para un consumo excesivo: avería de la instalación, circunstancia que no se produce pues se ha revisado por nuestra parte toda la instalación de la vivienda, consumo de forma involuntaria durante un periodo de tiempo determinado, tampoco se produce esta circunstancia, y cambio de hábitos de consumo y número de habitantes en la vivienda, obviamente tampoco se produce esta circunstancia. Curiosamente y conforme con las telelecturas que acompaño como DOCUMENTO 2, desde el pasado día 12 de octubre el consumo ha disminuido considerablemente siendo la última factura presentada con fecha 10 de diciembre de un importe similar a los anteriores al mes de junio, cuando se inició este contencioso. Se acompaña como DOCUMENTO 3 copia de la mencionada factura.

QUINTA.- Resulta además muy curioso que las veces en las que se ha producido cambio de contador el consumo ha disminuido. Por otra parte y aconsejados por el propio [REDACTED] procedimos a devolver el recibo presentado al cobro en octubre por importe de 433,85 €. Se nos indicó que, hasta que no se resolviese definitivamente el contencioso, quedaba en suspenso el pago de esa factura. Curiosamente con fecha 13 de diciembre hemos recibido una comunicación del [REDACTED] indicándonos que, en caso de no abonar esa factura, procederían al corte de suministro corriendo a nuestra costa su reanudación. Obviamente ante la amenaza recibida he procedido a pagar la mencionada factura sin que ello pueda suponer en ningún caso el reconocimiento de los hechos alegados por [REDACTED], reservándonos el derecho a reclamar la devolución de lo indebidamente ingresado.

SEXTA.- Como es obvio no me niego a pagar las facturas por consumo de agua que se me presenten al cobro siempre y cuando el consumo sea acorde con el gasto que realizamos en mi familia y no se pretenda dar por bueno un consumo cuando se ha acreditado que no había nadie en el domicilio y curiosamente coincide en su gráfica todos los días de la semana.

Por lo expuesto SOLICITO DEL SISTEMA ARBITRAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID tenga por presentada esta solicitud de arbitraje, junto con los documentos que a la misma se acompañan, proceda a dar traslado a [REDACTED] y en su día dicte laudo por el que se reconozca la veracidad de mis afirmaciones, tal y como entiendo ha quedado acreditado, con devolución de la cantidad que entiendo he ingresado indebidamente, y estableciendo una cantidad justa a pagar en concepto de consumo y suministro de agua en el periodo reclamado pudiéndose establecer esa cantidad conforme a los consumos anteriores a junio y los posteriores



Comunidad de Madrid

a octubre/noviembre de 2024.

LA EMPRESA RECLAMADA presenta alegaciones mediante las que expone lo siguiente:

Primero.- El arbitraje tiene por objeto la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato [REDACTED], cuyo titular es D. [REDACTED], con N.I.F. [REDACTED], a través del cual se abastece a una vivienda sita en la [REDACTED], número 9, del municipio Guadarrama. En concreto, es objeto de arbitraje la facturación del periodo comprendido entre el 8 de agosto de 2024 y el 8 de octubre de 2024.

Segundo.- La facturación objeto de reclamación fue realizada teniendo en cuenta las lecturas realizadas al contador instalado marca Sagemcom con número de serie S23XB008185Y. Este contador se instaló el 21 de diciembre de 2023 debido a una campaña de renovación de contadores que lleva a cabo [REDACTED] periódicamente, y se trata de un equipo electrónico que dispone de una tecnología de telelectura que permite registrar una medición automática cada hora, hecho que descarta un posible error de lectura, ya que no interviene el factor humano..

Con fecha 9 de octubre de 2024 se emite la factura número 240007296754, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 8 de agosto y el 8 de octubre de 2024, por un importe de 433,85 euros.

Para calcular el consumo facturado se tuvieron en cuenta las lecturas de fecha 8 de agosto de 2024, de 140 m³, y la del 8 de octubre de 2024, que fue de 261 m³. Es decir, los 121 m³ se calcularon por diferencia de lecturas del conjunto de medida según lo establecido en el artículo 51, letra a) del Reglamento para el servicio y distribución de las aguas de [REDACTED] aprobado por el Decreto 2922/1975, de 31 de octubre.

Tercero.- El 14 de octubre de 2024, el titular del contrato, a través de la Oficina Virtual de [REDACTED] interpuso una reclamación por el consumo facturado en el periodo del 10 de junio al 8 de octubre de 2024, indicando que un fontanero ha realizado diferentes pruebas toda una mañana y no han detectado avería alguna, solicitando la comprobación del contador, ya que tienen consumos de agua sin estar en casa. Consultadas las bases de datos de [REDACTED] se observa que la factura emitida el 9 de agosto de 2024, correspondiente al periodo de facturación anterior al reclamado, comprendido entre el 10 de junio y el 8 de agosto de 2024, por un importe de 275,74 euros, también ha registrado un aumento de consumo con respecto al histórico del suministro para ese mismo periodo estacional.

La facturación de este periodo se calculó por diferencia de índices de lectura, teniendo en cuenta las lecturas registradas por el contador, lectura de 56 m³ de fecha 10 de junio, y la lectura de 140 m³ de fecha 8 de agosto de 2024. Las dos lecturas determinan un consumo a facturar de 84 m³.

Cuarto.- Con fecha 12 de junio de 2024 se envió un SMS al Cliente, informándole que el contador instalado en su finca registra paso continuado de agua desde el 7 de junio de 2024, indicativo de un consumo no controlado o incidencia en su instalación particular. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 1.

Quinto.- Tal y como se ha expuesto, el contador Sagemcom S23XB008185Y dispone de una tecnología que permite recibir, de forma remota, 24 lecturas diarias. Mediante las telelecturas de la que dispone el contador, se ha podido comprobar que había existido paso continuado de agua durante las 24 horas del día, desde el día 6 de junio de 2024, cuando a las 18:00 horas el contador registraba una lectura de 53 m³, hasta el día 13 de junio de 2024, a las 10:00 horas

Comunidad de Madrid

cuando el contador registraba 59 m³. A partir de las 16:00 horas del 13 de junio de 2024 se retoman estos consumos continuados hasta el 16 de junio de 2024 a las 09:00 horas, cuando el contador registraba un consumo de 63 m³, tal y como se puede observar en las siguientes gráficas:

. Según las gráficas del consumo registrado por el contador, se puede verificar que ha existido un paso continuado de agua durante las 24 horas del día:

Asimismo, analizando las lecturas diarias recibidas del contador en el período comprendido entre el 10 de junio y el 8 de agosto de 2024, se puede observar que hay días cuando el aumento de consumo es especialmente alto. A modo de ejemplo, el día 22 de junio el contador registró un consumo de 3.870 litros, el 8 de julio registró un consumo de 4.510 litros, el 11 de julio registró un consumo de 4.165 litros y el 13 de julio registró un consumo de 4.571 litros. Es decir, en el período comprendido entre el 10 de junio y el 8 de agosto de 2024 se pueden observar varios días en los cuales el contador registró un consumo significativo, más de 3.000 litros diarios, tal y como se puede observar en las siguientes gráficas:

En el escrito presentado ante el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, el Cliente admite haber tenido una avería en la zona del jardín; es decir, se trata de una avería en la red interior del Cliente y [REDACTED] no tiene ninguna competencia ni responsabilidad sobre dicha red interior, y, por tanto, no puede imputarse a éste los efectos que haya podido tener la incidencia producida en esa red.

Sexto.- En contestación a la reclamación presentada el 14 de octubre de 2024, el 18 de octubre se remite una comunicación al Cliente en la que se le indicó que en los próximos días se procedería a la comprobación del funcionamiento metrológico del contador que registraba el consumo de su finca. Asimismo, también se le informó de las causas que pueden provocar un aumento de consumo, en quién recae las responsabilidades, las próximas actuaciones que iban a ejecutar, las actuaciones que se le sugería realizar, y las opciones que tenía a su disposición si no estaba de acuerdo con la resolución de la reclamación. En esta comunicación informa al Cliente que las dos únicas causas imputables a esta empresa serían que el consumo registrado por el contador sea superior al realizado y que las lecturas realizadas sean erróneas. Se adjuntan a estos efectos el DOCUMENTO Nº 2 y el DOCUMENTO Nº 3.

Séptimo.- El 8 de noviembre de 2024 el servicio técnico de Canal de Isabel II acude a la finca para comprobar el funcionamiento del contador, pero esta comprobación no se pudo realizar porque una de las piezas, en concreto el tapón del grifo de comprobación, estaba bloqueado y no se podía manipular. y era necesario sustituir la llave posterior del contador. La lectura del contador era de 279 m³. Esta pieza es indispensable para poder realizar la comprobación del contador, por lo que el 13 de noviembre se acude nuevamente y se acondicionó esta pieza. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 4. La lectura del contador en esa fecha era de 280 m³.

Octavo.- En fecha 22 de noviembre de 2024 se procede a comprobar el comportamiento metrológico del contador instalado en el suministro, proceso acreditado por ENAC con expediente n.º 346/EI573, donde se verificó que dicho equipo de medida registraba el consumo con una desviación negativa del - 7,44 %, es decir, el contador estaba registrando un consumo menor al realmente realizado. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 5.

La legislación metrológica a la que están sometidos estos equipos de medida, en concreto, el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología, establece que pueden tener una desviación de hasta el 2% al registrar el consumo, debiendo proceder a la sustitución del contador cuando supera este porcentaje. Por tanto, no procede revisar la facturación emitida ya que el contador ha registrado un consumo inferior al realmente realizado.



Comunidad de Madrid

La lectura en el momento de la comprobación fue de 283 m³, confirmando que las lecturas recibidas del contador y utilizadas para realizar la factura reclamada eran totalmente correctas. Esta comprobación se ha realizado utilizando un contador patrón, que es verificado periódicamente en el Laboratorio de Contadores de Canal, laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente número 226/LC10.186, con objeto de garantizar el correcto funcionamiento de este aparato y poder compararlo con el que está instalado en la finca objeto de suministro. El 25 de noviembre de 2024 se contesta al Cliente informándole del resultado obtenido en la comprobación realizada, y de que, si no estaba de acuerdo con el resultado, podía solicitar una nueva comprobación, esta vez en el laboratorio de contadores de [REDACTED] Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 6.

Noveno.- El 26 de noviembre de 2024 el Cliente presenta una segunda reclamación, vía telefónica, sobre el período de consumo comprendido entre el 10 de junio y el 8 de octubre de 2024, indicando que no está de acuerdo con la resolución de su anterior reclamación, solicitando una nueva comprobación del contador, alegando que en el período del 8 de agosto al 8 de octubre de 2024 el contador no leyó bien. Dando contestación a esta reclamación, el mismo día, el 26 de noviembre de 2024, se informa al Cliente que se procedería a sustituir el contador por un nuevo equipo, para poder enviar el contador retirado a comprobar en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 226/LC10.186, la cual certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 7.

Décimo.- El 27 de noviembre de 2024 el Cliente envía un correo electrónico, adjuntando un escrito en el que va detallando lo sucedido en su finca. Indica que el 10 de junio de 2024 recibió un SMS remitido por [REDACTED] en el que se le indica que se había detectado un consumo elevado y continuado, detectando una avería en la zona de abastecimiento al jardín. Indica que han tomado como medida el cierre de la llave de paso de abastecimiento al jardín de la finca. El 4 de julio, momento en que pudo ir una empresa para picar el suelo, han estado con la llave de paso cerrada. Ese día arreglan la avería y abren la llave de paso de agua al jardín. El Cliente indica que el 25 de noviembre han recibido una notificación en la que se le informaba que el contador registraba el consumo con una desviación negativa del - 7,44 % y muestra su disconformidad con la comprobación realizada. Indica que del 15 a 18 de agosto no han estado en la vivienda han detectado los mismos picos de consumo que los demás días del período. Señala que no se cuestiona que el contador en el momento de hacer la comprobación funcionaba o no correctamente, sino que se reclama que, durante el período comprendido entre el 8 de agosto y el 8 de octubre las lecturas efectuadas por el contador han sido incorrectas. Indica que desconoce la causa por la que cada día es un calco del anterior, siendo prácticamente idénticas hasta en días que no se encontraba nadie en el domicilio y que este dato lo ha acreditado con las telelecturas comprendidas entre el 15 y el 18 de agosto y que han escogido dos días al azar, 29 de agosto y 18 de septiembre, observando el mismo patrón de lectura. En ese escrito el Cliente solicita que se lleve a cabo la revisión solicitada, que se le envíe el informe del laboratorio de la revisión del contador y que se regularicen las lecturas y se ajuste el importe a abonar. Undécimo.- Debido a que el contador registraba un consumo inferior al realizado, el 27 de noviembre se sustituye el contador marca Sagemcom con número de serie S23XB008185Y por el contador marca Sagemcom con número de serie S24XB003519P. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 8.

El contador retirado registraba una lectura en esa fecha de 284 m³ y el nuevo contador se instaló con una lectura de 0 m³. La verificación del comportamiento metrológico del contador se realizó el 29 de noviembre de 2024, y a diferencia de la primera realizada en el propio suministro, se lleva a cabo en un número mayor de caudales, concretamente en cuatro caudales distintos. En ninguno de ellos se han detectado porcentajes de desviación que impliquen que el consumo registrado por el contador sea superior al realmente realizado, ya que dichas desviaciones

Comunidad de Madrid

estaban comprendidas entre el 0,10 % y el -2,20 %. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 9.

Decimosegundo.- Con fecha 9 de diciembre de 2024 se informa al Cliente del resultado obtenido en el laboratorio de contadores de [REDACTED] y que no procede la rectificación de la factura emitida ya que el contador ha registrado un consumo inferior al realmente realizado. No obstante, en esa comunicación se aporta erróneamente la lectura del contador, indicando que era de 5.487 m³. Obviamente, ese dato es erróneo ya que el contador fue levantando el 27 de noviembre de 2024 con una lectura de 284 m³, tal y como se puede observar en las fotos aportadas por nuestros técnicos.

En este mismo escrito, se le ofreció al Cliente 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. En este sentido, debe ponerse de manifiesto que el Cliente no ha manifestado su interés en llevar a cabo la comprobación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED]. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 10.

Decimotercero.- Una vez analizadas las lecturas diarias recibidas del contador en el período reclamado, que abarca 61 días, se observa que el consumo diario en el período comprendido entre el 8 de agosto y el 8 de octubre de 2024 se realizó de manera casi homogénea en todos los días del periodo, superando los 1.500 litros diarios en casi todos los días del período, concretamente en 55 días. El aumento de consumo es especialmente significativo en los días 10 de agosto, cuando el contador registró 5.893 litros, el 18 de agosto de 2024, cuando el contador registró 4.392 litros, el 24 de agosto de 2024, cuando el contador registró 6.455 litros, el 25 de agosto de 2024, cuando el contador registró 4.137 litros. Este consumo se puede ver en los gráficos siguientes.

En este punto, debe indicarse que, con el mismo contador instalado el consumo descendió por sí solo a los valores habituales del suministro. Concretamente, la lectura el 8 de octubre de 2024, fecha de la lectura bimestral, fue de 261 m³ y la que registraba el 27 de noviembre de 2024, fecha de la sustitución, fue de 284 m³, lecturas que determinan un consumo medio diario de 0,460 m³, consumo muy inferior al registrado en el período reclamado, que fue de 1,983 m³. Este hecho confirma que el aumento de consumo reclamado por el titular fue motivado por razones ajenas al funcionamiento del contador, y que deben buscarse las causas en el uso que se hizo del suministro, bien de forma consciente o no. Por último, en el escrito presentado en fecha 27 de noviembre de 2024 el Cliente alega que en el período comprendido entre el 15 y el 18 de agosto de 2024 no se encontraba en su domicilio y aun así se ha registrado consumo y han detectado los mismos picos de consumo que los demás días del período.

Además, el Cliente alega que ha elegido dos días al azar, el 29 de agosto y el 18 de septiembre y ha observado el mismo patrón de lectura en los días

A este respecto, debe ponerse de manifiesto, 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. Por otra parte, en cuanto a la similitud en los consumos registrados en las mismas franjas horarias solamente puede concluirse que guarda relación con los hábitos de consumo del Cliente y en modo alguno tiene que ver con las lecturas registradas por el contador, ya que todas las lecturas son correlativas y correctas. En este sentido, podría responder perfectamente a riegos programados que estén realizando un consumo superior al esperado por el Cliente o incluso a consumos de la piscina. Se adjunta como DOCUMENTO N° 11 el Histórico de lecturas.

ALEGACIONES

Primera.- El funcionamiento del contador que registró el consumo de la vivienda del titular en el periodo reclamado fue comprobado tanto en el propio suministro, en fecha 22 de noviembre de



Comunidad de Madrid

2024, como en el laboratorio de contadores de [REDACTED] en fecha 29 de noviembre de 2024. Ambos procedimientos de comprobación están acreditados por la Entidad Nacional de Acreditación. Según el resultado de las dos actuaciones realizadas, el contador no presentaba desviaciones positivas superiores a las establecidas por la legislación para aparatos de medida, que es de un +2%, tal y como se establece en el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología, donde se establecen los requisitos específicos que deben cumplir estos equipos de medida. Es decir, a pesar de que el contador presentaba una desviación negativa en su funcionamiento, en ningún caso se ha facturado un consumo superior al realmente realizadas.

Segunda.- Por otra parte, ha quedado descartado un error en las lecturas, ya que se registran de forma automática y, además, fueron confirmadas en las intervenciones posteriores, es decir, las lecturas utilizadas para calcular el consumo reclamado de 121 m³ eran totalmente correctas. Por tanto, de acuerdo con las actuaciones realizadas, quedan descartadas las dos únicas causas cuyas responsabilidades recaen sobre esta empresa pública.

Tercera.- Adicionalmente, debe señalarse que el consumo registrado por el mismo contador desde el 8 de octubre de 2024 hasta que fue retirado de la instalación el 27 de noviembre de 2024 descendió, hasta llegar a ser similar al habitual del suministro en el mismo período estacional, ya que pasó de un consumo medio diario de 1,983 m³ en el periodo reclamado a 0,460 m³ entre las dos fechas indicadas, hecho que corrobora que el aumento de consumo registrado fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. Todo ello demuestra que el consumo realmente se realizó. Si en el periodo reclamado el contador 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.

Cuarta.- No obstante, se ofreció al titular 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. En este sentido, debe poner de manifiesto que el titular no ha manifestado su interés en llevar a cabo esta comprobación.

Quinta.- Una vez verificado que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado y que las lecturas realizadas para el cálculo de la facturación son correctas, las únicas causas que puede motivar un aumento del consumo facturado en un suministro es el uso, consciente o inconsciente, que se realizó del mismo 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. 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, debe indicarse 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. De acuerdo con las actuaciones realizadas en cuanto al comportamiento metrológico del contador y una vez analizadas las 24 lecturas diarias y horarias recibidas, se confirma que el aumento de consumo reclamado fue provocado por el uso que se hizo del suministro en los 61 días que abarca el período objeto de reclamación. El consumo diario realizado en 55 días del período comprendido entre el 8 de agosto y 8 de octubre de 2024 fue excepcionalmente alto, superando los 1.500 litros diarios.

Comunidad de Madrid

Quinta.- En cuanto al hecho de que el contador registró consumo entre el 15 y el 18 de agosto, días que el Cliente alega no haber estado en su domicilio, y el consumo registrado presenta similitudes con el consumo registrado en otros días del período, no tiene nada que ver con las lecturas recibidas de forma automática del contador, ya que dichas lecturas son correlativas y correctas.

Sexta.- Asimismo, en cuanto a las alegaciones del Cliente que el consumo ha bajado de una manera asombrosa y misteriosamente desde el 11 de octubre de 2024, fecha en que realiza una llamada telefónica a nuestra empresa, debe ponerse de manifiesto que [REDACTED] ha llevado a cabo todas las actuaciones necesarias para esclarecer los motivos del aumento de consumo facturado y le es imposible manipular las lecturas de los contadores. Tal como se ha detallado, el resultado de las acciones llevadas a cabo descartó la responsabilidad de esta empresa pública. Por lo tanto, debe ser el Cliente, y no [REDACTED] quien determine la causa del aumento de consumo. Por lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta. No obstante, debe indicarse que en el caso de que el aumento de consumo haya sido provocado por una avería en la red interior del Cliente, [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de una norma interna que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 12.

Alegación complementaria. - [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos. En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones de la Cliente debe tenerse en cuenta que [REDACTED] no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos,

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.

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 solicitante no procediendo la devolución de las cantidades abonadas por las facturas impugnadas, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que el 10 de junio de 2024 recibe un SMS remitido por el [REDACTED] en que le indican, que se ha detectado un consumo elevado y continuo en el abastecimiento de agua. El reclamante afirma que procede a reparar una avería que afectaba únicamente al jardín.

La empresa expone que detecta este aumento de consumo gracias a la tecnología de la que dispone el equipo de medida instalado en el punto de suministro, que les permite recibir sus lecturas diarias de forma remota. Se aportan gráficas del consumo registrado y se observa que tanto para el periodo impugnado como para el anterior existe paso continuado de agua durante las 24 horas de bastantes días, tal y como la empresa manifiesta en sus alegaciones (ej. de 6 a 13 de junio, 22 de junio, 11 de julio etc).



Comunidad de Madrid

El reclamante recibe la siguiente factura (10 de octubre de 2024) para el periodo comprendido entre el 8 de agosto y el 8 de noviembre de 2024, y sigue registrando un aumento de consumo importante.

Tras la reclamación que hace el consumidor, indicando que no está conforme con la facturación, se comprueba que la entidad reclamada ha seguido el procedimiento establecido en la normativa aplicable y acredita haber realizado la comprobación del contador tanto en la propia finca como en el laboratorio de contadores de [REDACTED]. Se adjuntan todos los escritos informando al cliente de la necesidad de desplazarse los técnicos del [REDACTED] para comprobar el funcionamiento del contador, así como del resultado de los mismos.

La comprobación del contador en el domicilio presenta una desviación de -7,44%, esto supone que medía menos consumo que el realmente realizado y por ello se procede a la sustitución del contador de conformidad a lo previsto en la legislación metrológica a la que están sometidos los equipos de medida.

La empresa sustituye el contador el 27 de noviembre de 2024 y se toman fotografías de los metros cúbicos registrados en ese momento (284 m3).

El reclamante en su momento solicitó que las empresa le enviara los informes del laboratorio y la empresa aporta el Informe técnico de Ensayo del Laboratorio realizado de fecha 29 de noviembre, que determina que su funcionamiento es correcto ya que presentaba una desviación entre 0,10% y -2,20% por lo tanto se sigue confirmando que registraba menos consumo del real. También se aporta así como el informe de la medición en finca (-7,74%).

Se informa al cliente tal y como queda probado de estos resultados el día 9 de diciembre de 2024 y en ese mismo escrito se se ofreció al cliente la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED] Sociedad Anónima, M.P., que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos, sin que el reclamante haya realizado una nueva verificación.

De la documentación incorporada se comprueba que con el mismo contador, el consumo desciende a valores habituales.

Como consecuencia de los hechos relatados se puede concluir que el consumo realmente se realizó y no puede ser imputado en ningún caso al deficiente funcionamiento del contador o un error de lectura.

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, 16 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo. [Redacted]

Fdo.: [Redacted]