

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17296.7/2024

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 21 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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 los siguientes **HECHOS:**

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En su escrito inicial de 17.12.204, indica:

“Disconformidad con la factura de 26.0821024, se solicita revisión en varias ocasiones y nos cierran el expediente. Se tramita la revisión del contador y nos comunican que no hay avería. Que el siguiente paso es que pase un operario, fontanero, y nos revise el hogar por dentro (todas sus instalaciones). Nos comunica que no hay averías internas. En mi historial de facturas pueden comprobar mis consumos son todos similares, excepto en ese mes. Desconozco el cierre del expediente sin una solución. Solicito que se revise dicho expediente y la devolución del excesivo consumo”.

2º) Se presenta nuevo escrito en abril de 2025, con el que la consumidora aporta documentación.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

La facturación reclamada, correspondiente al período de facturación comprendido entre el 21 de junio y el 23 de agosto de 2024, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en el suministro -que es marca [REDACTED] con número de serie es J14OB014541X-.

La lectura del contador el 21 de junio de 2024 había sido de 2.913 m3, y el 23 de agosto fue de 3.000 m3, lo que supone un consumo a facturar de 87 m3 por diferencia de lecturas.

El 28 de octubre de 2024, el cliente, a través de un correo electrónico, presenta una reclamación de la facturación por el consumo de agua realizado en el periodo



Comunidad de Madrid

comprendido entre el 21 de junio y el 23 de agosto de 2024 alegando que el consumo facturado no se corresponde con el realizado ni con el consumo medio registrado hasta ahora.

El 31 de octubre de 2024, en respuesta a la reclamación del cliente y tras el análisis del histórico de lecturas y consumos de su suministro, le indicamos que, en el periodo posterior al reclamado, los consumos descienden a los valores habituales del suministro. Concretamente, el consumo medio diario en el periodo que transcurre del 23 de agosto al 21 de octubre de 2024 ha sido de 0,593 m³, mientras que, en el mismo periodo del año anterior, fue de 0,603 m³.

Esto evidencia que el aumento de consumo no está relacionado con el funcionamiento del contador, puesto que, de ser así, dicho aumento se mantendría hasta la sustitución del contador, y sin embargo, no ha sido así.

También se le informó que el diseño y funcionamiento de un contador no permite que este registre consumo alguno si no pasa agua a través de él, hecho que únicamente se produce si se está utilizando el suministro o si la instalación interior de la finca suministrada no es completamente estanca, es decir, si existe alguna incidencia en la misma que provoca un consumo incontrolado de agua, como por ejemplo una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de la caldera que no se encuentra completamente cerrada, etc. En ocasiones, este tipo de incidencias no suelen ser detectadas a simple vista y, por tanto, exigen de una revisión minuciosa para su detección y posterior subsanación.

El 1 de noviembre de 2024, el cliente, a través de un correo electrónico, presenta una nueva reclamación sobre la facturación del periodo que abarca del 21 de junio al 23 de agosto de 2024, ya que no está conforme con la resolución anterior y adjunta el parte de la aseguradora en la que se afirma que no se encuentra ninguna pérdida de agua y que el contador solo funciona cuando se abre alguna llave.

En respuesta a esta reclamación, el 6 de noviembre de 2024, nos dirigimos al cliente a través de una carta indicándole las causas que han podido provocar ese aumento de consumo especificando sobre cuáles recae la responsabilidad de [REDACTED] e informando que un técnico se desplazará al suministro para verificar, tanto la lectura, como el funcionamiento del contador y así poder determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente. Además, se le plantea la posibilidad, en caso de no estar de acuerdo con el resultado de la verificación del contador en el propio suministro, de solicitar una nueva verificación, pero esta vez en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente nº 226/LC10.186, para lo cual sería necesario sustituir el contador por un nuevo equipo de medida. Esta actuación debía ser solicitada en un plazo no superior a 30 días desde la comunicación del resultado de la primera verificación del contador.

La lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 3.055 m³, lo que confirma que la lectura tomada por el lector era totalmente correcta.

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

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1º) Se presenta comprobante bancario de pago de recibo del [REDACTED] el



Comunidad de Madrid

9.09.24 por importe de 273,80 €.

2º) Se aporta la factura reclamada:

Período		Lectura inicial	Lectura final	Consumo	Importe
21.06.24	a	2.913	3.000	87	273,80
23.08.24					

3º) Se presenta el parte de trabajo de la compañía [REDACTED] de 16.09.24, en que consta que: "Nos comenta nuestra asegurada que le han mandado una factura de agua desorbitada. Llegamos a la vivienda, se observa el contador parado sin consumo cuando en casa no tenemos consumo; se observan grifos, inodoros y demás y no se encuentra ninguna pérdida. El contador sigue parado, solo funciona cuando abrimos alguna llave en la vivienda. Por lo tanto, el problema tiene que estar en el contador o en la lectura del [REDACTED]"

4º) Se aporta la respuesta a la reclamación ante el [REDACTED]
Hemos comprobado que el contador registra el consumo con una desviación negativa del -1,35%, por lo tanto no supera los límites establecidos por la legislación vigente, por lo que su funcionamiento es correcto. Asimismo, la lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 3.055 m³, lo que confirma que la lectura tomada por el lector es totalmente correcta.

Es importante mencionar que un contador únicamente puede registrar consumo cuando circula agua a través de él, algo que solo puede ocurrir si se está utilizando el suministro de manera controlada en controlada o si la instalación interior no es completamente estanca".

5º) Se aporta el recibo bancario de pago de fecha 9.09.24 por importe de 273,80 €.

6º) Se aporta el informe técnico del conjunto de medida (inspección realizada el 29.11.24) en el que se indica que el error obtenido es inferior a 2%, por lo que es un "error dentro de los valores establecidos por la legislación vigente".

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

La consumidora reclama exclusivamente por el importe de una factura emitida el 26.08.24 del período de 21.06.24 a 23.08.24, en el que la lectura pasa de 2.913 m³ a 3.000 m³, facturando un consumo de 87 m³. Se trata meramente de una cuestión de hecho, consistente en determinar si el suministro de tal cantidad de agua se ha realizado o no.

En el informe técnico emitido el 29.11.24, el contador tenía lectura de 3.055 m³, es decir, tres meses después de la factura reclamada, sólo se habían consumido 55 m³.

La consumidora ha dado parte a su seguro y no se ha encontrado avería o fuga alguna en la instalación.



Comunidad de Madrid

Por su parte, la empresa ha realizado la comprobación del funcionamiento del contador, y sólo se ha encontrado una desviación negativa (-1,35%), dentro del rango permitido en la normativa (hasta el 2%).

No hay prueba de fuga, que permitiría activar el procedimiento interno del [REDACTED], para paliar las consecuencias económicas de la fuga y tampoco existe malfuncionamiento del contador, que pueda explicar el consumo tan elevado de la factura reclamada.

Tampoco parece existir error de lectura, dado que desde la facturación, a fecha 23.08.24 en que el contador muestra lectura de 3.000, el día de la comprobación, 29.11.24, el contador presenta lectura superior (3.055 m³).

Por lo tanto, al no poder imputar a la actuación de la reclamada causa alguna que explique el mayor consumo experimentado (ni por malfuncionamiento de contador, ni por error de lectura) y al no existir fuga en el interior del domicilio, sólo puede entenderse que el gasto se ha realizado, ya sea por consumo directo (superior en verano, como piscina, riego o similar, o por mayor concurrencia de personas en el domicilio) o por pérdida debida a algún grifo mal cerrado durante algún período, etc. En todo caso, no existe malfuncionamiento del contador si al mes siguiente vuelve a marcar los consumos habituales. Ello solo demuestra que, por causa, voluntaria o involuntaria, se ha producido el consumo marcado por el contador.

El Colegio arbitral DEBE DESESTIMAR la solicitud de arbitraje, dado que no existe prueba alguna de malfuncionamiento del contador, ni de lectura errónea, ni tampoco ha existido fuga alguna. Por ello, el consumo ha tenido que producirse, de alguna manera, dado que ha sido computado por el contador, que sólo funciona cuando se produce el paso de agua, con alguna llave abierta.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Equidad:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, dado que no hay prueba alguna que permita concluir la existencia de un malfuncionamiento del contador, de un error de lectura o de una fuga de agua en el domicilio.

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 señalado al principio.

Madrid, 27 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]