



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17435.0/2024

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:

Los hechos que me llevan al desencuentro con la compañía [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]) están motivados por el giro que dicha Compañía me ha hecho de una factura por importe de 11.769,54 euros, correspondiente al inmueble sito en la calle [REDACTED] de Madrid, la cual comprende un periodo de tiempo real de consumo de doce meses aproximadamente, (septiembre 2023 - septiembre 2024), que en absoluto se corresponde, ni remotamente, con el consumo efectivo de agua que se ha podido efectuar en ese periodo de tiempo:

- [REDACTED], hasta septiembre de 2023, me giraba las facturas en base a la lectura real que hacía del contador instalado en el citado inmueble, y que históricamente su importe ha estado siempre en torno a la cantidad de 40,00 euros/mes aproximadamente, por lo que en un periodo de tiempo de doce meses, el importe que yo venía satisfaciendo al [REDACTED] era de unos 500,00 euros/año.

-A partir de septiembre de 2023 y hasta septiembre de 2024, sin explicación alguna, el [REDACTED] dejó de personarse en el inmueble para tomar lecturas reales, y comenzó a emitir las facturas por consumo estimado, así hasta, como he dicho, el mes de septiembre de 2024, fecha en la que tras recibir una llamada del [REDACTED] anunciando su visita, se personaron operarios de la misma en el domicilio y, con dificultad por estar empañado el cristal del contador, lograron (no sé si de forma exacta) tomar lectura del mismo, arrojando ésta una diferencia desorbitada en comparación con la anterior lectura real practicada en el mes de septiembre de 2023 (un año), lo que da origen a la factura antes referida, que supone, una media de 840,00 euros/mes, es decir, un incremento con respecto a lo que venía pagando históricamente con arreglo a las lecturas reales de un 2.101% (DOS MIL CIENTO UNO POR CIENTO), cifras estas, que como es obvio, resultan absolutamente descabelladas.

-Hacer la observación de que casualmente a principios del mes de septiembre de 2024 y antes de que pasaran por el inmueble a tomar la lectura real de ese mes, se produjo una enorme rotura

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

en la conducción general de agua que discurre frente al referido inmueble (a menos de 5 metros lineales), motivo por el cual estuvo manando agua durante toda la noche en cantidades ingentes.

-Curiosamente, restablecidas las lecturas reales con el contador nuevo que se instaló en el mes de octubre de 2024, los consumos resultantes a partir de esa fecha, han vuelto a los niveles que históricamente se venían produciendo, es decir, en torno a los 40,00 euros/mes aproximadamente.

ANEXO 2

PRETENSIONES DEL RECLAMANTE Y FUNDAMENTOS EN QUE SE BASA

La pretensión no es otra que el [REDACTED] anule y deje sin efecto la factura de fecha 3 de octubre de 2024, por importe de 11.769,54 euros (IVA incluido), girada a nombre de [REDACTED] por entender que no se corresponde en absoluto con el consumo efectivo realizado en el periodo que va de septiembre de 2023 (anterior toma de lectura real) y septiembre 2024 (última toma de lectura real), y confirme como consumos

efectivos, los que tomó como estimados para dicho periodo y que fueron abonados a su debido tiempo; y todo ello en base a que:

- Históricamente los consumos correspondientes a ese inmueble han estado siempre en torno a los 40,00 euros/mes, no teniendo justificación alguna el incremento disparatado que el CYII pretende imputar a dicho inmueble, en el periodo referido.

- En absoluto es verosímil, que en un inmueble en el que residen cuatro personas de familia, que no dispone de jardín ni piscina, que tiene una superficie construida de 120 m² y que tan solo tiene un pequeño patio de unos 6 m², se pueda llegar a consumir tal cantidad de miles de litros de agua que corresponderían al importe de la factura, y que igualmente de inverosímil sería si de una fuga incontrolada se hubiera tratado, ya que tal volumen de agua debería haber aflorado por algún sitio, o bien haber dado lugar a alguna depresión en el terreno, situaciones ambas que no se han producido.

- El [REDACTED] no ha acreditado con prueba alguna la certeza del incremento de consumo tan absolutamente disparatado que se me imputa, muy al contrario, son circunstancias como el cambio de contador (que pudiera estar defectuoso), o la citada tremenda avería que se produjo en la traída general del agua, las que pudieran ser causa de alteración en los registros de consumo, pudiendo pensar entonces que el [REDACTED] habría podido incurrir en un error en el control de consumos.

- Por último añadir, que si el [REDACTED] hubiera actuado de forma más diligente no demorándose un año en volver a tomar lecturas reales, y procedido al cambio del contador por el nuevo que permite la “telelectura” de forma inmediata, indefectiblemente se hubiera podido detectar la anomalía con mayor anticipación, evitando así esta situación en la que nos encontramos.

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.



Comunidad de Madrid

El reclamante mediante escrito de fecha 17 de junio de 2025 ratifica sus anteriores alegaciones.

La empresa reclamada, presenta escrito de alegaciones que se traslada a la otra parte, y 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 37557487, cuyos titulares son D [REDACTED] y D^a [REDACTED] con NIF [REDACTED] y [REDACTED] respectivamente, a través del cual se abastece a una vivienda situada en la calle de [REDACTED] en el municipio de Madrid.

En concreto, es objeto de arbitraje la facturación del periodo comprendido entre el 18 de julio de 2024 y el 19 de septiembre de 2024.

Segundo.- La facturación correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 20 de julio de 2023 y el 19 de septiembre de 2024 fue realizada teniendo en cuenta la lectura del contador instalado en esas fechas marca [REDACTED] con número de serie B97375, instalado el 3 de junio de 2009.

La facturación del periodo comprendido entre el 20 de julio de 2023 y el 18 de julio de 2024 fue calculada por estimación, tal y como establece el art. 51 del Reglamento para el Servicio y la Distribución de las [REDACTED] aprobado por el Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, ya que no se pudieron tomar las lecturas del contador instalado en la vivienda en las fechas previstas para ello, debido a que está instalado en su interior y para poder tomar su lectura es imprescindible que el titular permita al técnico de esta empresa pública el acceso y, en las fechas previstas de lectura, no había nadie en la finca que lo facilitase.

La última lectura disponible es de fecha 20 de julio de 2023, la cual fue de 1.939 m³. Desde entonces, se facturó por estimación, tomando como base los consumos medios diarios de los periodos análogos de los dos años anteriores, realizando una media de ellos y multiplicándolo por el número de días del periodo a facturar. Es decir, se factura el consumo que se realiza habitualmente en cada uno de los periodos, quedando ese consumo anticipado y a cuenta del Cliente, siendo descontado una vez que se pueda tomar lectura real del contador, tal y como establece el mencionado Reglamento.

Durante el tiempo que transcurre en el periodo reclamado, y tras las visitas de los lectores a la vivienda para poder tomar las lecturas y no poder realizarlas al no encontrarse nadie en dicha vivienda, junto con la correspondiente factura bimestral, se enviaron cuatro comunicaciones al Cliente en las que se le informaba de esta situación. En este sentido, se informa que dicha situación impide facturar el consumo realmente realizado en el suministro y que habría sido registrado por el contador y se le ofrecían varias alternativas para que, en el caso de que no pudiera facilitar el acceso al técnico en la fecha de lectura programada, pudiera enviar él mismo una lectura para poder regularizar el consumo facturado por estimación. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 1, el DOCUMENTO N° 1 BIS, el DOCUMENTO N° 1 TER. DOCUMENTO N° 1 QUARTER.

Tercero.- Finalmente, el 19 de septiembre de 2024 se pudo acceder a tomar lectura del contador, siendo la misma de 4.637 m³. Puesto que la lectura el 20 de julio de 2023 había sido de 1.939 m³, se produce un consumo de 2.698 m³ para este periodo. A estos 2.698 m³ hay que restarles los consumos facturados por estimación entre el 20 de julio de 2023 y el 18 de julio de 2024, los cuales suman un total de 137 m³, lo que finalmente determina un consumo a facturar por diferencia de lecturas de 2.561 m³ para el periodo comprendido entre el 18 de julio y el 19 de septiembre de 2024.

Cuarto.- Puesto que el consumo era superior al habitual del suministro, el 1 de octubre de 2024,



Comunidad de Madrid

antes de emitir la correspondiente factura, el servicio técnico se desplazó hasta la vivienda con el fin de esclarecer los motivos de este aumento de consumo. Una vez allí, el personal de [REDACTED] no observa que el contador registre circulación constante de agua en ese momento y la lectura del contador era de 4.642 m³, lo que descartaba un posible error de la lectura utilizada para facturar.

En vista del resultado de esta segunda visita, se emite la correspondiente factura, junto con una comunicación donde se informa al Cliente del aumento de consumo detectado y de las posibles causas que lo pueden motivar. Así mismo, se acompaña una guía para ayudarle a detectar una posible avería en su red particular. Se adjuntan a estos efectos el DOCUMENTO Nº 2 y el DOCUMENTO Nº 3.

Quinto.- El 10 de octubre de 2024 el Cliente presenta una reclamación vía telefónica por la facturación comprendida entre el 18 de julio y el 19 de septiembre de 2024. En dicha reclamación el Cliente muestra su disconformidad con el importe de la factura de dicho período, indica que no existe fuga en su vivienda y que el contador está empañado, por lo que tal vez este esté roto o esté mal apuntada la lectura. En respuesta a esta reclamación, el 11 de octubre de 2024 se remite al Cliente una comunicación donde se le informa de las causas que pueden provocar un aumento de consumo, en quién recaen las responsabilidades, las próximas actuaciones que se iban a ejecutar, las actuaciones que se le sugería realizar, y las opciones que tiene a su disposición si no está de acuerdo con la resolución de la reclamación. Se informa al Cliente de las causas que recaen bajo la responsabilidad de [REDACTED] tales como una lectura errónea del contador o que el consumo registrado por el contador sea superior al realizado y, también, se le informa de las causas que caerían bajo su responsabilidad, tales como un cambio en sus hábitos de consumo o la existencia de una avería en su instalación interior o un consumo involuntario. Por ello, se comunica al Cliente que en los próximos días se desplazaría un técnico al suministro que procedería a verificar tanto la lectura como el funcionamiento del contador, para determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente. Adicionalmente, se le indica al Cliente que si no estuviese de acuerdo con el resultado de la verificación del contador en el propio suministro, podía solicitar una nueva verificación del funcionamiento del contador para determinar si éste medía el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente, que esta vez se realizaría en el 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. Para ello, el Cliente debería solicitar esta actuación en un plazo no superior a 30 días desde la comunicación del resultado de la primera verificación del contador. Y si, posteriormente, una vez realizada la verificación del contador en el laboratorio, el Cliente siguiese sin estar de acuerdo con el resultado, podía solicitar una nueva verificación del funcionamiento del contador, para determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente en un laboratorio ajeno a [REDACTED], que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos. A diferencia de las comprobaciones hechas en [REDACTED] todos los costes que se originasen como consecuencia de esta nueva verificación del equipo de medida en otro laboratorio, deberían ser asumidos por el Cliente.

Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 4.

Sexto.- En el sentido expresado, el 6 de noviembre de 2024 el servicio técnico de esta empresa pública acude a la finca, pero por motivos técnicos no puede llevar a cabo la verificación prevista. En esta visita el Cliente informa que en su calle se han producido tanto roturas de tuberías de agua como de gas.

Séptimo.- Un día después, el 7 de noviembre de 2024, se remite una comunicación al Cliente



Comunidad de Madrid

informándole que se ha dado orden al servicio técnico de sustituir el contador existente por un nuevo equipo de medida, tras lo cual se procedería a enviar el contador retirado a comprobar al Laboratorio de Contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 226/LC10.186, sin que ello suponga coste alguno para el Cliente. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 5.

Octavo.- La lectura del día de la retirada del contador, el 12 de noviembre de 2024, fue de 4.657 m³, tal y como se observa en la imagen, lo que confirma que la lectura del día 19 de septiembre de 2024 fue correcta.

Noveno.- El 4 de diciembre de 2024 se remite al Cliente una comunicación en la que se le informa que el 18 de noviembre de 2024 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en el laboratorio de [REDACTED]. El resultado de la comprobación mencionada refleja que el contador retirado de la finca registra el consumo con una desviación positiva del + 1,40 %. En este sentido, debe ponerse de manifiesto que la legislación metrológica a la que están sometidos estos dos equipos de medida establece que estos pueden tener una desviación de hasta el 2% al registrar el consumo, debiendo proceder a la sustitución del contador cuando supera este porcentaje. Así 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. Por tanto, no se superan los límites establecidos por la legislación vigente, por lo que su funcionamiento es totalmente correcto. Debe tenerse en cuenta que la comprobación del funcionamiento del contador se efectúa en el laboratorio de contadores de esta empresa pública, que es un laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente n° 226/LC10.186, la cual certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad. Además, este laboratorio y sus procedimientos son objeto de auditoría cada año.

Así mismo, la lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 4.657 m³, lo que confirma que la lectura tomada por el lector es totalmente correcta. Una vez demostrado que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado, habría que buscar las causas en una avería de la red interior o en un consumo involuntario. Al respecto, debe tenerse en cuenta que el diseño y funcionamiento de un contador no permite que éste 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 incontrolada 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. Adicionalmente, se vuelve a ofrecer al Cliente la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador, esta vez en un laboratorio ajeno a [REDACTED], que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 6 y el DOCUMENTO N° 6 BIS. A este respecto, debe ponerse de manifiesto que el Cliente no ha solicitado dicha verificación en ningún momento.

Décimo.- El 6 de marzo de 2025 el Cliente presenta una reclamación vía correo electrónico en la que aporta solicitud de arbitraje, representado por Dª [REDACTED] por el período de facturación comprendido entre el 18 de julio y el 19 de septiembre de 2024. Ante esta última reclamación, el 16 de abril de 2025 se comunica al Cliente que, una vez recibida notificación por parte de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid sobre la reclamación del contrato de referencia, [REDACTED] presentará ante la Junta las alegaciones que considere procedentes, dando, por el momento, por finalizada su reclamación. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 7.

Comunidad de Madrid

Undécimo.- Debe señalarse que en los anexos a la solicitud de arbitraje, el Cliente expresa que, sin explicación alguna, el [REDACTED] dejó de personarse en el inmueble para tomar lecturas reales, comenzando a emitir las facturas por consumo estimado. A este respecto, debe ponerse de manifiesto que el nuevo contador instalado en el suministro cuenta con una tecnología que permite recibir 24 lecturas diarias de forma remota, por lo que ya no es necesaria la presencia del lector. Desde este momento, todas las facturas se han emitido por diferencia de lecturas del contador. Igualmente, el Cliente añade que, casualmente, a principios del mes de septiembre de 2024 y antes de que pasaran por el inmueble a tomar la lectura real de ese mes, se produjo una enorme rotura en la conducción general de agua que discurre frente al referido inmueble (a menos de 5 metros lineales), motivo por el cual estuvo manando agua. En todo caso, esta rotura se produjo en la red de distribución que se encuentra antes del contador, por lo que, en ningún caso, el agua perdida en esa rotura no pasó por el contador del Cliente, por lo que es imposible que el contador la registrara.

Además, el Cliente ve inverosímil que tal consumo se deba a una fuga incontrolada dentro de su finca, ya que tal volumen de agua debería haber aflorado por algún sitio, o bien haber dado lugar a alguna depresión en el terreno, situaciones ambas que no se han producido. A este respecto, debe señalarse que en ocasiones se producen pequeñas pérdidas, por ejemplo, una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de la caldera que no se encuentra completamente cerrada, la instalación de la piscina, 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. Por último, añade el Cliente que tras el cambio de contador los consumos vuelven a sus valores históricos habituales, por lo que sugiere que el anterior podría estar defectuoso. La comprobación realizada demuestra que este extremo no es cierto. Se adjunta como DOCUMENTO Nº 8 el Histórico de lecturas y consumos.

ALEGACIONES

Primera. [REDACTED] al no poder acceder a las lecturas del contador, facturó el período comprendido entre el 20 de julio de 2023 y el 18 de julio de 2024 por el método de estimación, tal y como establece el art. 51 del Reglamento para el Servicio y la Distribución de las Aguas de [REDACTED] aprobado por el Decreto 2922/1975, de 31 de octubre. Dicha facturación se realiza tomando como base los consumos medios diarios de los dos períodos análogos anteriores, realizando una media de ellos y multiplicándolo por el número de días del período a facturar. Es decir, se factura el consumo habitual en cada uno de los períodos de facturación, y este consumo se considera a cuenta del Cliente, siendo descontado una vez que se pueda tomar lectura del contador. Esto se debió en este caso a que el contador está instalado en el interior de la vivienda y para poder tomar su lectura es imprescindible que el titular nos permita el acceso. Por ello, y tras cada visita de los lectores en la que no pueden tomar lecturas, junto con la factura se enviaba una comunicación al Cliente informándole de la situación. En dichas comunicaciones, además de informarle de la situación y de que se facturará su consumo por el método de estimación, también se le informa de las posibilidades de que dispone el Cliente para que no se repita esta situación en el futuro. En este caso, dicha comunicación fue remitida al Cliente en 4 ocasiones diferentes, desde el 21 de septiembre de 2023 a 22 de marzo de 2024 tal y como se ha acreditado con la documentación aportada. En este período, al facturarse por estimación y no tratarse por tanto de una facturación por consumo realizado, una vez se puede tomar la lectura del contador y se dispone de los consumos reales, los consumos estimados son descontados de los consumos reales. Por tanto, en el último bimestre se facturó un consumo de 2.561 m³, ya que anteriormente se habían facturado un total de 137 m³ de los 2.698 m³ consumidos realmente.

Segunda.- Además, tras observarse un consumo superior al habitual del suministro y antes de emitir la factura bimestral, el servicio técnico de [REDACTED] se desplazó hasta la vivienda



Comunidad de Madrid

con el fin de esclarecer los motivos de este aumento de consumo, verificándose un funcionamiento totalmente normal del contador. Tercera.- Tras la reclamación del Cliente por el consumo facturado del período señalado, se procede a la comprobación del comportamiento metrológico del contador, actuación que se realiza en el laboratorio de [REDACTED]. El contador registra el consumo con una desviación positiva del + 1,40%, por lo que tiene un funcionamiento totalmente correcto. Igualmente, se confirman que las lecturas tomadas fueron correctas.

. Cuarta.- Se le ofreció al Cliente la posibilidad de verificar el funcionamiento metrológico del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED] acreditado para realizar este tipo de ensayos, pero el Cliente no ha manifestado su deseo de llevar a cabo dicha comprobación. Quinta.- Descartado el mal funcionamiento metrológico del contador, las causas de este consumo deben buscarse en una avería en su red interior o bien en un consumo involuntario. Es importante destacar 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. En este caso concreto, esa posible avería en la instalación interior se pudo producir en cualquier momento entre los días 20 de julio de 2023 y 19 de septiembre de 2024, puesto que entre esos días no fue posible acceder al contador para tomar su lectura. De haberse podido, o si el Cliente hubiese aportado la lectura del contador, como se le solicitaba en las diferentes comunicaciones que se la han enviado, se habría podido facturar el consumo en el momento en que realmente se produjo esa avería. En este sentido, debe ponerse de manifiesto que [REDACTED] mostrando su sensibilidad con este aspecto, y sin que por ello exima al Cliente de un correcto mantenimiento de su instalación interior, dispone de un procedimiento para el estudio y revisión de este tipo de situaciones con objeto de minimizar el impacto económico negativo que conllevan para el Cliente. Todo ello sin olvidar que, en última instancia, [REDACTED] no tiene ninguna responsabilidad ni competencia sobre el mantenimiento y conservación de las redes interiores de agua de las fincas a las que suministra, competencia que recae única y exclusivamente en la propiedad de dichas fincas. Por ello, [REDACTED] pone a disposición del Cliente este procedimiento de carácter interno, que existe por voluntad propia de esta empresa y no por imperativo legal, por el que se puede rectificar la facturación cuando se ha producido un aumento de consumo causado por una pérdida o fuga en la red interior del Cliente, siempre y cuando se haya reparado dicha fuga y se cumplan los requisitos establecidos. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 9.

De conformidad con lo expresado anteriormente, se considera que la facturación es totalmente correcta, ya que se ha facturado el consumo registrado por el contador entre las fechas reseñadas.

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

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 dejar sin efecto la factura emitida el 3 de octubre de 2024 por importe de 11.769,54 euros para el periodo comprendido entre el 18 de julio de 2024 y 19 de septiembre de 2024, en base a las siguientes consideraciones:

Comunidad de Madrid

El reclamante manifiesta que la factura impugnada comprende un periodo real de consumo de doce meses aproximadamente, señalando que hasta septiembre de 2023 le giraban facturas en base a su consumo real y que a partir de ese momento, sin explicación alguna, dejó de personarse en su inmueble el personal de la empresa encargado de tomar las lecturas de consumo del contador.

La empresa refiere en sus alegaciones que la facturación comprendida entre el 20 de julio de 2023 y 18 de julio de 2024, se calculó por estimación al no poderse tomar las lecturas del contador, debido a que éste se encuentra en el interior de la vivienda y en cada una de las fechas previstas, el técnico acude pero no puede acceder a la misma, al no hallarse nadie en la vivienda.

La entidad reclamada aporta cuatro comunicaciones al cliente en las que se informaba de esta situación. Concretamente adjuntan al expediente las enviadas los días 21 de septiembre y 17 de noviembre de 2023 y las de 25 de enero y 22 de marzo de 2024. En ellas, además, se le ofrecen al cliente otros cauces para hacer llegar esas lecturas registradas por su equipo de medida a la empresa, pero no consta en el expediente que en ningún momento se haya hecho uso de esa posibilidad.

El usuario no desvirtúa por ningún medio el contenido de dichas comunicaciones.

La empresa manifiesta que finalmente el día 19 de septiembre de 2024 se pudo acceder a la toma de lectura del contador, toma el dato de consumo de esa fecha y refiere los metros cúbicos computados en la última hasta real de julio de 2023 (1.939 m³) explicando cómo realiza el ajuste -según dispone la normativa vigente- de las lecturas realizadas por estimación.

Por otra parte, una vez obtenido el consumo real, el día 19 de septiembre de 2024 se comprueba que hay un aumento con respecto al habitual enviando la empresa al cliente una carta- según consta incorporada al expediente- en la que se informa de las posibles causas y medidas a adoptar.

El cliente presenta una reclamación y siguiendo el procedimiento establecido, se desplaza un técnico al domicilio para hacer la comprobación en finca del equipo, pero por motivos técnicos expuestos al reclamante, ésta no se puede llevar a cabo.

La empresa adjunta la comunicación que envió al cliente informando de la necesidad de sustituir el equipo, llevándose a cabo el día 12 de noviembre de 2024.

El nuevo equipo instalado dispone de un sistema de telerectura remota que posibilita a la empresa disponer de lecturas reales durante 24 horas, sin tener que desplazarse hasta el domicilio ningún técnico.

El antiguo contador es sometido a comprobación de funcionamiento en el laboratorio de Canal de Isabel II, que cuenta con la debida acreditación ENAC para realizar este tipo de ensayos, el día 18 de noviembre de 2024.

La empresa adjunta el informe emitido y el mismo refleja que el contador registra un consumo con una desviación, dentro del límite del 2%. Al no superarse, tal y como establece la legislación vigente, se determina que el funcionamiento es totalmente correcto.

En la comunicación que se le envía al usuario el 4 de diciembre de 2024, se le ofrece la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador, sin que se haya llevado a efecto.

Por ello, se tiene que descartar un mal funcionamiento metrológico del equipo de medida, entendiendo que la facturación es totalmente correcta por todas las razones esgrimidas.



Comunidad de Madrid

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, 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]