



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00173.6/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditado 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.

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 12/12/2024 que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con la factura emitida por la reclamada nº 240005730816 de fecha 09.08.2024 por importe de 440,65 €, periodo facturado 10/jun/24 a 08/ago/24, que presenta una lectura de 92m³, pero le facturan 121m³. Nadie le informó de que se había realizado un cambio de contadory. La reclamante presentó reclamación con referencia 1254624, sin recibir una contestación satisfactoria. Solicitud: "Solicito la mediación por este estamento y el abono de 134,78€ cobrados indebidamente por parte del [REDACTED] una vez realizada la liquidación de la factura según la lectura de 92m³ consumidos indicada en la misma y que adjunto a este escrito". Cuantía reclamada: 137,78€.

La reclamante aporta:

- Factura emitida por la empresa reclamada, de fecha 09.08.2024, periodo de facturación 10.06.2024-08.08.2024, consumo 121m³, importe de 440,65€.
- Correo electrónico del reclamante al correo de clientes de la empresa reclamada, de fecha 16/10/2024 reclamando la rectificación de la factura.
- Contrato de suministro de agua con la empresa reclamada, de fecha 18.10.2001.
- Factura emitida por la empresa reclamada, de fecha 18.10.2001, en la que, por cambio de titularidad, se factura "anticipo de consumo", por importe de 2.105pta.
- Escrito de la reclamada de fecha 23.10.2024 contestando a la reclamación presentada por la reclamante el 16.10.2024, manifestando que "le informamos que el 28.06.2024 el contador se sustituyó por uno electrónico que dispone de una tecnología la cual nos permite conocer de forma remota las lecturas durante las 24 horas del día.... Analizando la telelectura de la que dispone el contador instalado en finca, hemos detectado que, al menos desde la instalación del nuevo contador el 28.06.2024 existe paso continuado de agua durante las 24 horas del día, desapareciendo el 18.07.2024. Nuevamente vuelve a



Comunidad de Madrid

producirse esta situación, desde el 11.08.2024 hasta el 20.08.2024, y una vez más, durante algunos días de septiembre también. Salvo que, por las necesidades del servicio, se esté haciendo un uso consciente del suministro de forma continuado durante las 24 horas del día, es un claro indicativo de que podría existir una avería o fuga en su instalación interior...”

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 empresa reclamada presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 04/06/2025 del que se puede extraer que:

- La factura objeto de arbitraje comprende el periodo 10.06.2024-08.08.2024 se realizada con la lectura registrada por dos contadores:
 - o 1º marca [REDACTED] nº serie A11OB038411S instalado hasta el 28.06.2024
 - o 2º sustituye al anterior y es de la marca [REDACTED] nº serie S24XB049703F, por campaña de renovación de contadores, con tecnología de telelectura
- El funcionamiento del contador no permite que este registre consumo alguno si no pasa agua a través de el, hecho que se produce “si se está utilizando el suministro o si la instalación interior de la finca suministrada no es completamente estanca”.
- La factura objeto de arbitraje se calcula por diferencia de lecturas y por la suma de resultado de los dos contadores instalados:
 - o Lectura 1er. Contador: 10.06.2024 inicio periodo 6.073 m³
28.06.2024 retirada contador 6.102 m³
Total consumido: 29 m³
 - o Lectura 2º Contador: 28.06.2024 instalado nuevo contador-lectura 0 m³
08.08.2024 lectura fin periodo 92 m³
Total consumido: 92 m³
 - o Total consumido en el periodo: 121 m³
- Sin embargo, en la factura reclamada nº 240005730816 emitida el 09.08.2024 se observa “lectura anterior” --- y “lectura actual” 92 m³, apartado de consumo 121 m³ (Diferencia con sustitución).
- Aportan fotografías del contador retirado y del nuevo contador tomadas el día 28.06.2024 en las que se observa que un contador marca 06102,08 y el otro contador está a 0.
- Ante la reclamación presentada por el reclamante el 16.10.2024, la empresa reclamada contestó al cliente, mediante carta de 23.10.2024 que adjuntan, informándole sobre la sustitución del contador por uno electrónico.
- El consumo medio diario del suministro se ajusta al habitual del periodo estacional, observándose un mayor consumo en el periodo de verano y disminuyendo en periodos posteriores. Esta situación ocurre con los diferentes contadores instalados en el suministro.

Periodo reclamado	Consumo medio diario (m³)	Periodo análogo	Consumo medio diario (m³)	Periodo análogo	Consumo medio diario (m³)
10 junio a 8 agosto 2024	2,050	12 junio a 8 agosto 2023	1,982	9 junio a 8 agosto 2022	2,250

- La empresa reclamada aporta histórico de lecturas y consumos del punto de suministro objeto de arbitraje.



Comunidad de Madrid

Fecha inicio periodo	Fecha fin periodo	Lectura	Consumo facturado (m³)	Forma de Cálculo	Consumo medio diario (m³)
09/12/2021	09/02/2022	4919	46	Diferencia de índices	0,741
09/02/2022	07/04/2022	4958	39	Diferencia de índices	0,684
07/04/2022	09/06/2022	5100	142	Diferencia de índices	2,253
09/06/2022	08/08/2022	5235	135	Diferencia de índices	2,250
08/08/2022	06/10/2022	5356	121	Diferencia de índices	2,050
06/10/2022	09/12/2022	5401	45	Diferencia de índices	0,703
09/12/2022	08/02/2023	5447	46	Diferencia de índices	0,754
08/02/2023	11/04/2023	5505	58	Diferencia de índices	0,935
11/04/2023	12/06/2023	5593	88	Diferencia de índices	1,419
12/06/2023	08/08/2023	5706	113	Diferencia de índices	1,982
08/08/2023	05/10/2023	5798	92	Diferencia de índices	1,586
05/10/2023	07/12/2023	5862	64	Diferencia de índices	1,015
07/12/2023	08/02/2024		47	Estimación	0,790
08/02/2024	09/04/2024	5960	51	Diferencia de índices	0,790
09/04/2024	10/06/2024	6073	113	Diferencia de índices	1,822
10/06/2024	08/08/2024	92	121	Diferencia con sustitución	2,050
08/08/2024	08/10/2024	219	127	Diferencia de índices	2,081
08/10/2024	05/12/2024	269	50	Diferencia de índices	0,862
05/12/2024	10/02/2025	315	46	Diferencia de índices	0,686
10/02/2025	08/04/2025	353	38	Diferencia de índices	0,666

- No acceden a rectificar la factura puesto que la consideran correcta y los m³ facturados corresponden con la suma del consumo de los dos contadores.
- Reconocen que en el apartado "lecturas" de la factura reclamada sólo refleja la lectura del segundo contador, los 92 m³, pero esto "no debe llevar al error de que sólo se han consumido 92 m³ (...) el consumo registrado por los dos contadores instalados en la finca en el periodo 10/06/2024 a 08/08/2024 ha sido de 121 m³ que es la cantidad que se ha facturado".

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

- El cambio de contador se realizó sin su conocimiento por lo que no pudo verificar la lectura.
- No da validez a la foto del contador que aporta la empresa reclamada.
- Se reitera en su solicitud de que se le facturen 92 m³ y le devuelvan 137,78 €.

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

La factura objeto de arbitraje se ha emitido teniendo en cuenta la lectura de dos contadores:

- 1er. contador marca [REDACTED] nº serie A11OB038411S hasta el 28.06.2024
- 2º sustituye al anterior y es de la marca [REDACTED] nº serie S24XB049703F

El motivo del cambio del contador se debe a una campaña de renovación de contadores, con tecnología de telelectura, por lo que el nuevo contador proporciona 24 lecturas diarias, sin intervención en la toma de lecturas del factor humano.

El consumo facturado se calcula por la diferencia de lecturas y por la suma del resultado de los dos contadores instalados:

Contador	Fecha lectura anterior	Lectura	Fecha lectura	Lectura	Consumido
[REDACTED] nº serie A11OB038411S	10.06.2024	6.073 m³	28.06.2024	6.102 m³	29 m³
[REDACTED] nº serie S24XB049703F	28.06.2024	0 m³	08.08.2024	92 m³	92 m³

Por lo que el total consumido en el periodo de facturación asciende a 121 m³.

La empresa reclamada presenta fotografía del contador con nº de serie A11OB038411S que presenta una lectura de 06102,08 m³ y fotografía del contador con nº de serie S24XB049703F con el contador a 0.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Sin embargo, la factura reclamada nº 240005730816 emitida el 09.08.2024 no presenta las lecturas de ambos contadores, sino que se limita a reflejar "lectura anterior" --- y "lectura actual" 92 m³, apartado de consumo 121 m³ (Diferencia con sustitución).

Habría sido conveniente que la empresa reclamada hubiera informado de esta circunstancia a la reclamante, puesto que si no tuvo conocimiento del cambio de contador hasta que presentó reclamación y se le informó del mismo con fecha 23.10.2025, evidentemente la factura le indujo a error, aunque la empresa reclamada acredite que el consumo real fueron 121 m³.

Por lo que, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante puesto que la empresa reclamada acredita que los metros cúbicos facturados corresponden a la suma de los consumos registrados por los dos contadores que se utilizaron para medir el consumo en el periodo reclamado, dando este Colegio credibilidad a las fotografías de los contadores aportadas por la empresa reclamada, si bien es cierto que sería recomendable que la empresa reclamada mejorara la información facilitada a los usuarios en estos casos.

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

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

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

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

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

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 junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL
Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]