



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00629.8/2025

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 11/01/2025: "Tras un revisión del contador de agua de mi vivienda, se detectó que este contaba un 70% de mas. El [REDACTED] me hace una refacturación de los últimos 6 meses, pero utilizando la base de consumo de 2023 y 2022, que como demuestro en los datos aportados en la reclamación desestimada, ya estaban afectados por la avería".

Solicitud: "Solicito que se recalcule con datos anteriores , que si bien también estaban afectado lo eran en menor medida, o bien que utilicen los datos de consumo del nuevo contador ya instalado".
Cuantía reclamada: 63€.

El reclamante aporta:

- Factura rectificativa emitida por la empresa reclamada, de fecha 18.12.2024, período de facturación 06.05.2024-31.10.2024, importe de -35,47€. Causas de revisión: "mal funcionamiento contador, adelanta".
- Escrito de reclamación presentado por el reclamante, de fecha 08.01.2025 en el que manifiesta que: "En base al artículo 71 del Reglamento para el Servicio y Distribución de las [REDACTED] citado en la desestimación de mi reclamación Ref.: 166635488 C78399 106R0125 N.º solicitud: 1267080 Contrato: 166635488, expongo: En su punto segundo de dicho artículo dice textualmente: Segundo.- Si el error registrado tiene carácter irregular para distintos regímenes de caudal, la liquidación se realizará teniendo en cuenta la media de los consumos habidos. en periodos análogos en los dos años inmediatos anteriores al considerado. En ausencia de histórico de consumos para dos años, se tendrá en cuenta el Consumo habido en periodo análogo del año anterior. Si



Comunidad de Madrid

no se dispusiera de histórico de consumos para un periodo superior a un año, o aunque disponiendo del mismo se compruebe que existen causas justificadas para desecharlo como base de la nueva liquidación, se tendrán en cuenta los consumos registrados por un nuevo aparato de medida instalado en sustitución del existente en un periodo no inferior a un mes, excepto cuando la manifiesta estacionalidad del consumo realizado por la toma en cuestión obligue a considerar por la nueva liquidación los consumos realizados en el período análogo siguiente. Considerando que los periodos 2023 y 2022 son periodos ya afectados por la avería del contador y por lo tanto no son periodos que deban ser utilizado para la corrección y en base a los consumos facturados en los periodos anteriores, que se presentaron en la reclamación y que se adjunta, Solicito: que se refacture utilizando el consumo del periodo 2019-2021 más representativo (aunque considero que también tenía error) o en su defecto se aplique el artículo 71 citado y me refacturen en base a mis consumos actuales con el contador nuevo instalado.

Año	Fec. Inicial	Fec. Final	Nº días	Consumo L/día	Facturado		Corregido		Dif		%corr.
					M3	€	M3	€	M3	€	
2024	06/05/2024	31/10/2024	178	0,6404	114	259,94	101	224,47	13	-35,47	11,4%
2023 ⁽¹⁾	08/05/2023	31/10/2023	176	0,5625	99						
2022	05/05/2022	02/11/2022	181	0,5691	103						
2021 ⁽²⁾	11/05/2021	02/11/2021	175	0,4286	75						
2020 ⁽²⁾	05/05/2020	29/10/2020	177	0,4407	78						
2019	07/05/2019	31/10/2019	177	0,3672	65						

2023 ⁽¹⁾ Un miembro menos en la familia durante el segundo semestre del año
2020-2021 ⁽²⁾ Años de la pandemia

Reclamación											
Con promedio 2019-2021					114	259,94	76,5	170,02	37,5	-89,92	32,9%
Con promedio 2020-2021					114	259,94	72,7	161,57	41,3	-98,37	36,2%
				Consumo L/día	M3						
Promedio	2022-2023			0,566	101,0						
Promedio	2020-2021			0,435	76,5						
Promedio	2019-2021			0,412	72,7						

Por la presente, me dirijo a ustedes calidad de usuario/a del suministro de agua proporcionado por su entidad, con el número de contrato 166635488 y domiciliado en la dirección mencionada anteriormente, en relación con el proceso de refacturación derivado de la reciente revisión del contador de agua instalado en mi vivienda, el cual, según el informe técnico emitido por su entidad, registraba un 70% más de consumo respecto al real.

Agradezco la revisión realizada por su equipo técnico. Sin embargo, deseo expresar mi disconformidad con la metodología aplicada para el cálculo de la refacturación, ya que se ha tomado como base los consumos registrados en los años 2022 y 2023, periodos que también estuvieron afectados por el mal funcionamiento del contador.

Tras analizar los registros de consumo de agua de mi vivienda desde el año 2005 hasta la actualidad, he detectado una anomalía significativa que apunta a un posible error en el contador desde el año 2022. Me permito detallar a continuación las razones que justifican esta reclamación:

Justificación de la reclamación:

1. Histórico de consumo normal:
Desde el año 2005 hasta 2019, el consumo promedio de agua en mi vivienda oscilaba entre 267 y 378 litros/día, un rango razonable y consistente con el tamaño y las características de mi unidad familiar de 4 miembros.
2. Aumento anómalo desde 2020:
A partir de 2020, se observa un incremento significativo y desproporcionado en los consumos registrados:
 - 2020: 421 litros/día ⁽¹⁾
 - 2021: 436 litros/día ⁽¹⁾
 - 2022: 554 litros/día
 - 2023: 549 litros/día ⁽²⁾
 - 2024: 613 litros/día



Comunidad de Madrid

Este aumento, ya confirmado como resultado del error en el contador, invalida la posibilidad de que los consumos de los años 2022 y 2023 sirvan como referencia fiable para la refacturación.

(1) Año 2020 y 2021: Estos años estuvieron afectados por la pandemia de COVID-19, con una mayor presencia de los miembros de la unidad familiar en el hogar, lo que justifica un aumento temporal del consumo.

(2) Año 2023: Durante este año, un miembro de la unidad familiar estuvo ausente por un período de seis meses, lo que debería haber reducido el consumo registrado. Sin embargo, las cifras se mantuvieron inusualmente elevadas debido al mal funcionamiento del contador.

Solicitud:

Con base en los argumentos expuestos, solicito:

1. Que el proceso de refacturación considere un porcentaje de corrección sobre el consumo promedio real previo al fallo del contador, tomando como referencia los años comprendidos entre 2005 y 2019, cuando los datos eran fiables.
2. Que el porcentaje de sobrelectura identificado (70%) se aplique desde 2022 en adelante, ya que las anomalías en el consumo registrado comenzaron a manifestarse ese año, ya que debido a la especial casuística del periodo 20-21 por el COVID no se puede afirmar categóricamente que ya contaba mal ese momento. Dado que la refacturación basada en los años 2022 y 2023 no refleja un cálculo justo, solicito una revisión del procedimiento aplicado, en aras de garantizar un resultado equitativo para ambas partes.

Quedo a la espera de su respuesta y de una resolución favorable en el menor plazo posible. Asimismo, estoy a su disposición para facilitar cualquier información adicional que consideren necesaria.

- Escrito de la reclamada de fecha 09.01.2025 contestando a la reclamación presentada por la reclamante el 08.01.2025, manifestando que "Todos los contadores instalados por Canal de Isabel II superan las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico, lo cual garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación. No obstante, con el paso del tiempo, el contador puede verse afectado por alguna circunstancia que altere su correcto funcionamiento y no registre el consumo de forma adecuada. Por este motivo, [REDACTED] realiza comprobaciones del funcionamiento del contador, para determinar si éste mide el consumo realizado de acuerdo con los requisitos metrológicos exigidos por la normativa vigente, cuando se observan indicios para ello, como cuando el cliente detecta que la facturación es superior a la habitual y, aparentemente, no encuentra razones que la justifiquen... En su caso, sentimos comunicarle que su petición se ha desestimado y que no procede una rectificación adicional de su facturación al habersele aplicado con anterioridad el plazo máximo de rectificación de 6 meses".

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

El reclamante presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 30/05/2025, en el que manifiesta que:

"En la solicitud de esta instrucción se tomaron datos de años anteriores para estimar la refacturación, pero claramente estaban afectados por el mal funcionamiento del contador. Ahora



Comunidad de Madrid

al disponer ya de facturación real de 4 meses, periodo suficientemente representativo, y en base al artículo 71 del Reglamento para el Servicio y Distribución de las [REDACTED] en el que en su punto segundo de dicho artículo dice textualmente: Segundo.- Si el error registrado tiene carácter irregular para distintos regímenes de caudal, la liquidación se realizará teniendo en cuenta la media de los consumos habidos. en periodos análogos en los dos años inmediatos anteriores al considerado. En ausencia de histórico de consumos para dos años, se tendrá en cuenta el Consumo habido en periodo análogo del año anterior. Si no se dispusiera de histórico de consumos para un periodo superior a un año, o aunque disponiendo del mismo se compruebe que existen causas justificadas para desecharlo como base de la nueva liquidación, se tendrán en cuenta los consumos registrados por un nuevo aparato de medida instalado en sustitución del existente en un periodo no inferior a un mes, excepto cuando la manifiesta estacionalidad del consumo realizado por la toma en cuestión obligue a considerar por la nueva liquidación los consumos realizados en el periodo análogo siguiente. He realizado la simulación de las tres facturas reclamadas con consumos estimados en base al consumo real de 2025 como se indica en el siguiente cuadro:

Reclamación con datos una vez cambiado el contador					
Fec. Inicial	Fec. Final	Nº días	Consumo L/día	M3	Promedio L/día
07/01/2025	05/03/2025	58	0,31034	18	287
05/03/2025	07/05/2025	64	0,26563	17	

	Facturado Inicial		Días	Estimación		Estimación	
	M3	€		M3 ⁽¹⁾	€	M3	€
04/09/2024 31/10/2024	29	98,18	57	16	42,1	-13	-56,08
03/07/2024 04/09/2024	32	70,75	63	18	46,98	-14	-23,77
06/05/2024 03/07/2024	40	91,01	58	17	43,75	-23	-47,26
							-127,11

Reclamado actual (146.45-35.47 va abonados)

-91.64

⁽¹⁾ El cálculo de los consumos estimados se ha realizado con el promedio diario (287 L/día) una vez cambiado el contador por nº de días de factura

Solicito por tanto la devolución de 91,64€ correspondiente a los 127,11€ estimados como cobrados de más y los 35,47€ ya abonados en la primera refacturación. Se adjuntan las simulaciones de las tres facturas hechas con la herramienta que proporciona el [REDACTED] así como las dos facturas reales de 2025".

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

- Las facturas objeto de arbitraje comprenden el periodo entre el 04.03.2022 y el 31.10.2024 y se realizaron en base a las lecturas del contador marca [REDACTED] nº de serie W13FB232695M.
- El reclamante no presenta reclamación hasta el 26.11.2024, en la que reclama por el funcionamiento del contador solicitando su comprobación.
- 02.11.2024 el reclamante aporta un parte de trabajo de seguro sobre la revisión realizada de la red interior de la vivienda.
- 17.12.2024 se comprueba el funcionamiento metrológico del contador en la propia finca que presentaba una desviación del + 70,1%, lectura de 1.693 m³.
- 18.12.2024 se rectifica la facturación del periodo comprendido entre el 06.05.2024 y el 31.12.2024: se tiene en cuenta el consumo medio diario realizado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, lo que supone pasar de 114 m³ a 101 m³, y de 259,94 € a 224,47 €.
- 20.12.2024 se sustituye el contador que en ese momento tiene una lectura de 1.696 m³.
- 08.01.2025 el reclamante presenta nueva reclamación por el periodo revisado y por el cálculo del consumo efectuado en la revisión. Solicita que se revise desde 2022, en base al consumo realizado desde 2005 hasta 2019.
- 09.01.2025 se informa al reclamante que el periodo rectificado es el comprendido entre el 06.05.2024 y el 31.10.2024 conforme al artículo 71 del Reglamento para el Servicio y



Comunidad de Madrid

Distribución de las [REDACTED] que establece un plazo máximo de rectificación de seis meses una vez detectado el mal funcionamiento del contador y se tendrá en cuenta la media de los consumos habidos en periodos análogos en los dos años inmediatos anteriores.

- Además, se informa al reclamante que, si bien los contadores del [REDACTED] superan las pruebas que establece la normativa de control metrológico, esto no es obstáculo para que el contador pueda verse afectado por circunstancias que altere su funcionamiento y haga que no registre correctamente el consumo, procediendo el [REDACTED] a su revisión cuando hay indicios o el cliente detecta un consumo superior al habitual sin justificación.
- El que un contador presente un mal funcionamiento, no se puede presuponer que lo haya tenido desde su instalación.

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

El 17.12.2024 la empresa reclamada comprueba el funcionamiento metrológico del contador y verifica que registraba un consumo superior al realmente realizado puesto que presenta una desviación positiva de + 70% cuando el máximo que permite la normativa es del 2% y ha procedido a la sustitución del contador.

La empresa reclamada procede a rectificar el periodo comprendido entre el 06.05.2024 y el 31.10.2024, es decir, los seis meses anteriores a la verificación del error del contador, conforme establece el artículo 71 del Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del [REDACTED].

Para calcular el consumo, se ha tenido en cuenta el consumo medio habido en los periodos análogos en los dos años inmediatos anteriores.

El Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el establece en su artículo 71 que:

“Si como resultado de una inspección se comprueba el mal funcionamiento con error positivo del aparato de medida, el [REDACTED] procederá a reintegrar la cantidad cobrada en exceso, que se calculará a partir de la cantidad satisfecha menos la que se hubiera debido abonar, teniendo en cuenta los consumos realmente efectuados durante los meses a los que deba, retrotraerse la liquidación y aplicando a los mismos las tarifas que les corresponda.

El cálculo del consumo real habido en el período a rectificar se realizará por los métodos siguientes:

Primero. Si el error registrado tiene carácter constante, la liquidación será igual al consumo medido menos el exceso deducido a partir del tanto por ciento de adelantó.

Segundo. Si el error registrado tiene carácter irregular para distintos regímenes de caudal, la liquidación se realizará teniendo en cuenta la media de los consumos habidos en periodos análogos en los dos años inmediatos anteriores al considerado. En ausencia de histórico de consumos para dos años, se tendrá en cuenta el consumo habido en período análogo del año anterior. Si no se dispusiera de histórico de consumos para un período superior a un año, o aunque disponiendo del mismo se compruebe que existen causas justificadas para desecharlo como base de la nueva liquidación, se tendrán en cuenta los consumos registrados por un nuevo aparato de medida instalado en sustitución del existente en un período no inferior a un mes, excepto cuando la manifiesta estacionalidad del consumo realizado por la toma en cuestión obligue a considerar por la nueva liquidación los consumos realizados en el período análogo siguiente. En este caso, y dentro del período de facturación inmediato posterior al considerado, se procederá a girar al abonado liquidación provisional por el período a considerar, tomando como base para la misma los caudales que pueda suministrar una toma del calibre y características de la considerada en las condiciones de trabajo reales en que se encuentre y verificadas por los



Comunidad de Madrid

agentes del Organismo. El tiempo que se tendrá en cuenta para retrotraer la nueva liquidación será el comprendido desde la fecha en que se instaló el contador o en que se realizó la última verificación hasta el día en que se haya efectuado la comprobación del error en sus indicaciones. En ningún caso este período será superior a seis meses."

Por lo que este Colegio entiende que, si bien es cierto que el [REDACTED] ha procedido a rectificar las facturas ante la desviación positiva que presentaba el contador, lo ha hecho teniendo en cuenta el consumo medio habido en los periodos análogos en los dos años inmediatos anteriores, cuando dicho periodo habría que desecharlo puesto que existen sospechas fundadas de que el funcionamiento del contador era incorrecto, por lo que se deberá refacturar teniendo en cuenta los consumos registrados por el nuevo contador durante el mismo periodo estacional del año 2025.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante de refacturación del periodo del 06.05.2024 y el 31.12.2024, puesto que una vez verificado por la empresa reclamada que el contador presentaba una desviación positiva de + 70 % y refacturó los últimos seis meses, esta refacturación se deberá hacer en base al consumo registrado en el mismo periodo estacional por el nuevo contador, conforme establece el artículo 71 del Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del [REDACTED]

Por lo que la empresa reclamada deberá refacturar los periodos objeto de controversia, 06.05.2024 y el 31.12.2024, en base con los consumos (metros cúbicos) que registre el nuevo contador para el mismo periodo estacional en el año 2025 (siempre que sea mas favorable para el consumidor, con un consumo inferior al facturado), estableciéndose como fecha máxima para cumplir este laudo el día 31.01.2026.

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.



Comunidad de Madrid

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 Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]