

# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00827.3/2025

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 24 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En escrito de 30.10.24, el consumidor manifiesta que: "Recibimos una factura de un importe excesivamente alto en un periodo en el que hemos estado ausentes 12 días, durante los cuales se me ha procedido al cambio del contador sin estar presentes y sin haberlo notificado. Se ha comprobado tanto por personal del [REDACTED] como por nuestro seguro que no hay fugas en la instalación. No entendemos ese consumo, ya que nosotros no hemos consumido dicha cantidad de agua. Solicita una factura acorde con el consumo habitual".

2º) El consumidor aporta nuevo escrito de alegaciones el 23.06.25, en el que insiste en la falta de notificación del cambio del contador, en las dudas sobre la trazabilidad del contador retirado, así como la imposibilidad de identificar el destino del consumo de agua registrado en el contador. Aduce el consumidor que no se ha opuesto a la realización de pruebas ni se ha negado a la realización de la inspección técnica.

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

Como consecuencia de la campaña de sustitución de contadores, el 11 de julio de 2024, el antiguo contador instalado en este suministro fue retirado, siendo instalado uno nuevo ese mismo día, el cual dispone de una tecnología que nos permite recibir sus 24 lecturas diarias de forma remota, descartándose así un posible error ya que no interviene factor humano.



## Comunidad de Madrid

Cabe mencionar que todos nuestros contadores han superado las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico de estos, garantizando su correcto funcionamiento en el momento de su instalación.

Respecto a la facturación del periodo comprendido entre el 23 de mayo y el 19 de julio de 2024, esta fue calculada por diferencia de las lecturas que presentaban los dos contadores instalados.

La lectura del primer contador el 23 de mayo, inicio del periodo de facturación, fue de 3.854 m<sup>3</sup> y el 11 de julio, fecha de la retirada, fue de 4.024 m<sup>3</sup> lo que supone un consumo de 170 m<sup>3</sup>.

En cuanto al segundo contador instalado el 11 de julio, cuya lectura en ese momento fue de 0 m<sup>3</sup> y el 19 de julio de 45 m<sup>3</sup>, supone un consumo para estos 8 días de 45 m<sup>3</sup>. El consumo total del periodo reclamado se obtiene mediante la suma del consumo registrado por ambos contadores, esto es, 215 m<sup>3</sup>.

Tras analizar el histórico del suministro y teniendo en cuenta ambos contadores, podemos observar que el consumo del periodo reclamado es superior al habitual: Tanto el contador retirado como el nuevo instalado han registrado un aumento de consumo, es decir, no uno, sino dos contadores diferentes han registrado un aumento en el consumo, lo que es un claro indicio de que dicho aumento se debe a causas ajenas al funcionamiento del contador y dicho consumo realmente se ha producido.

Dicho aumento, que supera los 10.000 litros diarios se mantiene hasta el 15 de julio, concentrándose el mayor porcentaje de consumo en el horario nocturno, concretamente entre las 1 y las 6 de la madrugada.

A partir del 16 de julio el consumo registrado desciende considerablemente, alcanzando valores inferiores a los habituales durante los periodos posteriores al reclamado.

Para las situaciones en las que se produce un aumento de consumo, como consecuencia de una fuga o avería, [REDACTED] dispone de un procedimiento interno y voluntario de revisión que minimizaría el impacto económico reflejado en la factura.

Comunicamos al cliente que en los próximos días se desplazaría un técnico al suministro para verificar la lectura y el funcionamiento del contador.

Tras acudir a la finca de referencia para realizar dicha comprobación, el cliente finalmente decide que no se realice, pues el contador fue instalado recientemente superando las pruebas que establece la normativa vigente respecto al control metrológico de este. A pesar de esto se pudo verificar que no existía fuga en ese momento.

Cabe recordar que el aumento de consumo se prolonga hasta el 15 de julio, momento en el que se puede constatar a través de la telelectura que los valores descienden considerablemente.

El 16 de septiembre se cierra la reclamación del cliente informándole nuevamente que el contador fue sustituido el 11 de julio por un dispositivo electrónico que dispone de tecnología de telelectura pudiendo acceder a esta de manera remota durante 24 horas.

### ALEGACIONES:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

Desde la instalación del nuevo equipo de medida y gracias a la telelectura, podemos observar que el aumento de consumo se prolonga hasta el 15 de julio, momento en el que este comienza a descender hasta valores inferiores a los habituales del suministro, manteniéndose así en la actualidad, por lo que deducimos que la situación desencadenante de dicho aumento de consumo fue resuelta por el cliente. Durante estos días, y en horario de 1 a las 6 de la mañana, se concentró gran parte del consumo, lo que nos permite deducir que el consumo se ha debido al uso que se hizo del suministro, bien de forma consciente o como consecuencia de alguna incidencia en su red particular, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna.

Tras varias reclamaciones presentadas por el cliente por su disconformidad con el consumo facturado en el periodo que abarca del 23 de mayo al 19 de julio de 2024 y tras comprobar el aumento de consumo respecto a los periodos análogos, [REDACTED] le ofrece al cliente la posibilidad de acogerse al procedimiento interno de fugas del que dispone, siempre que justifique la reparación de esta y se compruebe que el consumo ha descendido a los valores habituales del suministro.

No obstante, se ha intentado llevar a cabo una comprobación del funcionamiento metrológico del contador, a lo que el cliente se negó una vez personado nuestros operarios en la finca.

Cabe recordar que todos nuestros contadores han superado las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico de estos, garantizando su correcto funcionamiento en el momento de su instalación. Además, le recordamos que un contador solo registra consumo cuando pasa agua a través de este.

En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones del Cliente debemos tener en cuenta que [REDACTED] no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos, por lo que no es posible rectificar el periodo reclamado aplicando una "rebaja" en el importe o indicando un importe concreto a facturar, sino que es necesario conocer qué volumen de metros cúbicos se deben facturar, teniendo en cuenta además, que la factura se calcula con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid, que constan de una parte fija —denominada cuota de servicio, en concepto de disponibilidad del mismo— y de una parte variable —que depende de los volúmenes de agua suministrados—, tal y como dispone el art. 3.1 del Decreto 29/2025, de 28 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua en la Comunidad de Madrid.

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

1º) Se presentan las siguientes facturas del [REDACTED]

| Fecha    | Período                   | Consumo (m3) | Lectura inicial | Lectura final | Importe |                |
|----------|---------------------------|--------------|-----------------|---------------|---------|----------------|
| 24.05.24 | 20.03.24<br>a<br>23.05.24 | 46           | 3.808           | 3.854         | 84,83   |                |
| 22.07.24 | 23.05.24<br>a<br>19.07.24 | 215          |                 | 45            | 901,31  | Pendiente pago |
| 23.09.24 | 19.07.24                  | 50           | 45              | 95            | 122,84  |                |



## Comunidad de Madrid

|  |          |  |  |  |  |  |
|--|----------|--|--|--|--|--|
|  | a        |  |  |  |  |  |
|  | 20.09.24 |  |  |  |  |  |

2º Se presenta un pantallazo de facturas y consumos:

| Fecha    | Período             | Consumo | Lectura | Importe |
|----------|---------------------|---------|---------|---------|
| 24.07.23 | 25.05.23 a 21.07.23 | 44      | 3.619   | 83,53   |
| 20.09.23 | 21.07.23 a 19.09.23 | 56      | 3.675   | 118,39  |
| 21.11.23 | 19.09.23 a 20.11.23 | 48      | 3.723   | 88,77   |
| 24.01.24 | 20.11.23 a 23.01.24 | 45      | 3.768   | 83,11   |
| 21.03.24 | 23.01.24 a 20.03.24 | 40      | 3.808   | 73,91   |
| 24.05.24 | 20.03.24 a 23.05.24 | 46      | 3.854   | 84,83   |
| 22.07.24 | 23.05.24 a 19.07.24 | 215     | 45      | 901,31  |
| 23.09.24 | 19.07.24 a 20.09.24 | 50      | 95      | 122,84  |

3º) Se aporta la respuesta del [REDACTED] a la reclamación del consumidor, de 5.08.24, en la que se indica:

El 2.08.24 presentó una reclamación por el consumo de agua realizado en el período entre el 23.05.24 y el 19.07.24.

“Analizada su reclamación, le comunicamos que **con fecha 3.01.24 procedimos a sustituir su contador** por uno electrónico y con tecnología para poder realizarte las lecturas, lo que nos va a permitir disponer de 24 lecturas diarias del contador. Además, ha superado las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo, lo que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de su instalación. En base a dichas lecturas, observamos consumo continuado tanto de día como de noche, concretamente el día 14.07.24.

La lectura a 23.05.24 era de 3.864 y a fecha 11.07.24 era de 4.024 m<sup>3</sup>, ello determina un consumo medio diario de 3,469 m<sup>3</sup>/día que si lo comparamos con sus periodos análogos precedentes, que fue de 0,771 m<sup>3</sup>/día y los 1,035 m<sup>3</sup> día, respectivamente, para el año 2023 y 2022.

El nuevo contador a fecha **11.07.24** se instaló con 0 m<sup>3</sup> y a fecha 5.08.24 la tele lectura es de 60 m<sup>3</sup>. Ellos determinan un consumo medio diario de 2,4 m<sup>3</sup> día. Ambos consumos son superiores a los realizados habitualmente en el suministro.

4º) Se aporta respuesta del [REDACTED] de 9.08.24 en la que se indica que se desplazará un técnico para verificar la lectura y el funcionamiento del contador.

5º) Se aporta respuesta del [REDACTED] de 16.09.24, en la que se indica que: el 11.07.24. 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. Hemos podido comprobar, por medio de la tecnología de tele lectura, que **ha existido paso continuado de agua durante las 24 horas del día hasta el 16.07.24** donde esta situación desaparece. Esto es un claro indicativo de que ha podido existir una avería o fuga en su instalación interior. Le informamos que puede consultar usted mismo la serie

## Comunidad de Madrid

de las telelecturas del contador mediante la oficina virtual.

El aumento de consumo ya se registraba con el antiguo contador, concretamente la lectura del antiguo contador a fecha 23.05.24 fue de 3854 m<sup>3</sup>, mientras que la lectura a fecha 11.07.24 fecha en la que se levanta el contador para sustitución fue de 4.024 m<sup>3</sup>, lo que determina un consumo medio diario de 3,469 m<sup>3</sup>/día, mientras que en el período análogo anterior fue de 0,771 m<sup>3</sup>/día.

6º) Se aporta carta de respuesta del [REDACTED] de 2.10.24, en la que se indica que:

Ambos consumos son superiores a los realizados habitualmente en el suministro, es decir, dos equipos de medida diferente han registrado un aumento de consumo en el mismo momento del tiempo, lo que es indicativo de que el aumento se debe a causas ajenas al funcionamiento del contador y realmente el consumo se ha producido.

El nuevo contador instalado en su finca ha superado todos los controles de calidad que garantizan su correcto funcionamiento en el momento de la instalación y sus lecturas en los días 12, 13, 14, 15 y 16 de julio han sido de 0 m<sup>3</sup>, 10 m<sup>3</sup>, 21 m<sup>3</sup>, 32 m<sup>3</sup> y 42 m<sup>3</sup>, respectivamente, lo que es un claro indicio de que en su instalación interior ha existido alguna causa que ha motivado tanto este aumento de consumo, como el registrado por el anterior contador previamente.

7º) Se aporta carta de aviso de corte por falta de pago de 4.11.24.

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:

El consumidor reclama por una elevada factura de agua, del período de 23.05.24 a 19.07.24, en el que se le factura un consumo de 215 m<sup>3</sup> de agua e importe de 901,31 €. La reclamada considera que el consumo se ha efectuado por lo que no procede rectificar las facturas.

Sin embargo en este expediente se manifiestan algunas incoherencias y detalles que no coinciden:

1º En la carta de respuesta del [REDACTED] de 5.08.24, se indica que “**con fecha 3.01.24 procedimos a sustituir su contador** por uno electrónico”, lo cual no es cierto, dado que el contador sólo se sustituye una vez, y se realiza la sustitución el 11.07.24. En a fotografía aportada por el [REDACTED] se percibe que el contador anterior no era electrónico, cuando se sustituye el 11.07.24.

2º No existe ninguna alegación relativa al primer contador, sustituido el 11.07.24. De las manifestaciones realizadas en sus alegaciones, cabe deducir que se cambia “como consecuencia de la campaña de sustitución de contadores”.

Con respecto a este contador no se realizan pruebas, no se sabe si tiene derivación al alza, y mide más de lo que se consume, ni si está correcto. En cualquier caso, el consumo que se imputa al primer contador es de 170 m<sup>3</sup>, lo que implica un consumo que más que triplica el consumo habitual de la vivienda, y ello sin tener en cuenta que el consumidor está fuera dos semanas de dicho período.

3º Por otra parte, la sustitución del contador se realiza sin notificación previa al consumidor, y sin que el consumidor esté en su domicilio, dado que se encontraba de

## Comunidad de Madrid

vacaciones.

4º La reclamada tiene la carga de la prueba del correcto funcionamiento de los contadores, y no se ha aportado prueba ni informe al respecto, por lo que el Colegio arbitral no tiene evidencia alguna de que ni el primer ni el segundo contador esté marcando correctamente.

Todas estas incoherencias, y especialmente la falta de prueba de la adecuada verificación y el funcionamiento correcto de los contadores, llevan al Colegio a considerar que debe estimarse la pretensión del consumidor, y reducirse la factura al consumo habitual en dicho período estacional, dado que a partir de dicha factura y fecha, los consumos se redujeron a los rangos habituales. Por las facturas enviadas, el consumo oscila en torno a los 44-56 m<sup>3</sup> por factura. La factura del año anterior, del período de 25.05.23 a 21.07.23, tuvo un consumo de 44 m<sup>3</sup>. Como el nuevo contador ha tenido una lectura de 45 m<sup>3</sup>, el Colegio considera equitativo que el consumo sea algo superior a esta medida, y utilizar una media de consumo  $(44+56):2= 50$ , por lo que debe facturarse al consumidor conforme a 50 m<sup>3</sup> para este período. La reclamada ha de recalcular dicha factura. Si la factura ha sido finalmente abonada, el [REDACTED] procederá a reintegrar al consumidor la diferencia. Si la factura no ha sido abonada, el consumidor dispondrá de un plazo de 30 días desde que le sea notificada la factura corregida.

### **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 **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, de que se corrija esta factura, recalculando la misma conforme a un consumo de 50 m<sup>3</sup>. Se fundamenta esta estimación en las incoherencias existentes en el relato de las distintas respuestas al consumidor, y especialmente la falta de prueba de la adecuada verificación y el funcionamiento correcto de los dos contadores.

La reclamada dispone de un plazo de 30 días para rectificar la factura, con un consumo de 50 m<sup>3</sup>, y debe notificarla al consumidor.

Si el consumidor abonó la factura de 901,31 €, junto con la notificación de la factura corregida, la reclamada ha de restituir la diferencia al consumidor.

Si la factura aún está pendiente de pago, el consumidor dispondrá de un plazo de 30 días desde la comunicación de la factura rectificadora, para su abono, conforme a las instrucciones que le dé la empresa, o bien que le sea cobrada en la cuenta corriente donde tenga domiciliados los recibos de este contrato.

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



## Comunidad de Madrid

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 señalado al principio.

Madrid, 25 de junio de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL