



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01462.7/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 10 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [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.

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:

Le reclaman por la factura teminada en xxx652 una deuda de 1.424,34 euros.

Indica que tuvo una fuga de agua anteriormente a esa factura.

Es informado con una llamada desde el [REDACTED] que tenía un consumo elevado por la lectura del nuevo contador instalado. Revisa su instalación no encuentra fuga pero en la rampa del garaje si había agua y su compañía aseguradora no lo cubre, aboando un importe de 1500 euros por la reparación.

Manifiesta que en el año 2023 la compañía aseguradora, le cubrió una avería que no duró ni un año por lo que entiende que no tiene que pagar al [REDACTED] la cantidad de 1.424,34 euros y pide la anulación de esa factura y en todo caso admitiría pagar el pico de 424,34 euros, pero no el total.

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.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 3 de julio de 2025, que se traslada a la otra parte, y mediante el que formula las siguientes alegaciones:

I.- El arbitraje de referencia versa sobre la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 164597175, cuyo titular es [REDACTED] con N.I.F. [REDACTED]. Este contrato abastece a una vivienda sita en la Avenida de las Acacias número 71 del municipio de Cubas de la Sagra. A este respecto, procede indicar que la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 27 de mayo y el 23 de julio de 2024, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas realizadas al contador instalado en el suministro en aquel momento, que era un contador marca Sagemcom con número de serie S23XB031212X. Este contador se instaló el 16 de mayo de 2024 debido a una campaña de renovación de contadores que lleva a cabo [REDACTED] periódicamente, y se trata de un

Comunidad de Madrid

equipo electrónico que dispone de una tecnología de telelectura que permite registrar una medición automática cada hora de cada día, lo cual descarta un posible error de lectura, ya que no interviene el factor humano.

Con fecha 26 de julio de 2024 se emite la factura número 240005412652, correspondiente al período de facturación comprendido entre el 27 de mayo y el 23 de julio de 2024 por un consumo de 343 m³ y un importe de 1.424,34 euros. Para calcular el consumo facturado se tuvieron en cuenta las lecturas de fecha 27 de mayo, de 3 m³, y la del 23 de julio, que fue de 346 m³. Es decir, los 343 m³ se calcularon por diferencia de lecturas del conjunto de medida según lo establecido en el artículo 51, letra a) del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas de [REDACTED] Junto con la factura, el 26 de julio de 2024 se envían al cliente dos documentos, el primero informándole del aumento de consumo registrado en el periodo, con una relación de las posibles causas que pueden motivar el aumento de consumo y la posibilidad de que existiese un consumo no controlado o incidencia en su instalación particular, y el otro documento, con una guía para ayudar a detectar una posible avería o fuga en la instalación particular del cliente.

El 14 de agosto de 2024 el cliente se persona en la oficina de atención al cliente de [REDACTED], solicitando la revisión de la factura correspondiente al período comprendido entre el 27 de mayo y el 23 de julio de 2024, alegando que ha tenido una avería en su casa y aportando el parte de trabajo del seguro de su hogar. En la descripción de ese parte de trabajo de fecha 20 de julio de 2024 consta que se ha realizado una inspección con gas trazador en el tubo general de agua sanitaria y se localiza una avería en el suelo de la rampa del garaje, recomendándose abrir cala en la rampa detrás del contador. El cliente solicita la verificación del funcionamiento del contador por si tuviera algo que ver con la rotura.

Con fecha 19 de agosto de 2024 rechazamos la reclamación del cliente, explicándole los requisitos que se deben cumplir para aplicar el procedimiento de carácter interno del que [REDACTED] dispone para los casos en los que existe un aumento de consumo provocado por una avería en la red interior de los clientes a los que suministra.

Estos requisitos son los siguientes: 1. Debe haberse registrado un aumento de consumo en el período de facturación periódica, actualmente bimestral, en el que se ha producido la incidencia con respecto a los dos períodos estacionalmente análogos anteriores. 2. El cliente debe reconocer la existencia de la incidencia, detallar en qué ha consistido la misma y justificar, documentalmente siempre que ello sea posible, la subsanación o reparación de dicha incidencia (por ejemplo, mediante la presentación de la factura de reparación o el informe del seguro particular del cliente que se haya hecho cargo de la misma). 3. La correcta subsanación o reparación de la incidencia deberá constatarse con la disminución del consumo registrado por el contador a los valores habituales del suministro. 4. No deberá haberse aplicado revisión anteriormente sobre el mismo suministro y por este mismo motivo, en una incidencia que se haya producido con menos de un año de diferencia con respecto a la actual

De igual forma, no deberán haberse aplicado revisiones anteriormente sobre el mismo suministro y por este mismo motivo, en dos incidencias distintas en las que, entre la fecha de ocurrencia de la primera de ellas y la actual hayan transcurrido menos de cinco años.

6. Si los efectos de la incidencia hubieran tenido impacto en el consumo de dos períodos de facturación periódica consecutivos, se aplicará dicho procedimiento a las dos facturas de consumo afectadas. En ningún caso, se podrá extender la aplicación de este procedimiento a más de dos facturas de consumo. Consultando nuestra base de datos, hemos observado que este procedimiento ya le fue aplicado con anterioridad al cliente, concretamente, al período de facturación comprendido entre el 25 de julio y el 21 de septiembre de 2023, motivo por lo cual no se podía volver a aplicar nuevamente este procedimiento al período reclamado por el cliente, comprendido entre el 27 de mayo y el 23 de julio de 2024, ya que se incumplía el requisito



Comunidad de Madrid

número 4 de los descritos anteriormente, es decir, se trataba de una nueva incidencia producida en la red interior del cliente en menos de un año.

En la misma carta, informamos al cliente que no consideramos necesario realizar una comprobación del funcionamiento del contador ya que se instaló recientemente, el 16 de mayo de 2024, y superó todos los controles de calidad que garantizaban su correcto funcionamiento en el momento de la instalación. Con fecha 9 de septiembre de 2024 recibimos un escrito por parte del cliente, indicando que le parece demasiada casualidad que le cambien el contador y a raíz de eso tenga una avería, lo que le hace pensar que el nuevo contador instalado está mal. Indica que el fontanero cuando comprobó la avería de su domicilio le informó que a otros clientes suyos le pasó lo mismo, sufriendo una avería debido al cambio del contador. Indica que hace un año aproximadamente tuvo una avería de la misma índole y después tuvo un consumo normal hasta la fecha que [REDACTED] le cambió el contador. Alega que, dado que el año pasado tuvo una avería similar y no supo controlar la fuga de agua, este año al tener el mismo problema, tuvo la llave de paso siempre cerrada y cuando necesitaba agua para sus enseres, abría la llave de agua y cuando terminaba, la volvía a cerrar para no gastar agua.

Además, informa que no puede comprobar la lectura del contador ya que lo han dejado muy pegado a la parte de arriba del armario donde se aloja. El cliente solicita que se anule la factura de 1.424,34 euros y se le mande una nueva factura por el importe que normalmente suele pagar, que no llega ni a los 50 euros. Con respecto a este escrito presentado por el cliente, cabe mencionar que los contadores que [REDACTED] instala en sus acometidas son propiedad de esta empresa, siendo esta la única responsable de su mantenimiento y sustitución cuando así lo determine, sin que exista ninguna obligación de aviso previo al cliente ni necesidad de permiso por parte de este para realizar la sustitución. Asimismo, hay que indicar que las sustituciones de los contadores se realizan sin ningún coste para los titulares de los contratos de suministro.

Por otro lado, tal como hemos mencionado anteriormente, el contador marca [REDACTED] con número de serie S23XB031212X se instaló el 16 de mayo de 2024 con una lectura de 0 m³.

Consultando nuestra base de datos hemos observado que el 1 de julio de 2024 el cliente se quejó del cambio del contador, alegando que no puede leer su lectura al estar muy pegado a la parte de arriba del armario. Por este motivo, el 11 de julio de 2024 a las 11:40 horas nuestros operarios acudieron a la finca y adaptaron la instalación, y el cliente quedando satisfecho, según informó en ese mismo momento a nuestro personal. La lectura que registraba el contador en ese momento y a esa hora era de 319 m³. En contestación a la reclamación presentada por el cliente el 9 de septiembre de 2024, con fecha 16 de septiembre de 2024 se le remite una carta en la que se le indicó que en los próximos días se procedería a la comprobación del funcionamiento metrológico del contador que registraba el consumo de su finca. Asimismo, también se le informó de las causas que pueden provocar un aumento de consumo, en quién recae las responsabilidades, las próximas actuaciones que se iban a realizar, las actuaciones que le sugerimos realizar, y las opciones que tiene a su disposición si no está de acuerdo con la resolución de la reclamación. En esta comunicación informamos al cliente que las dos únicas causas imputables a esta empresa serían que el consumo registrado por el contador sea superior al realizado o que las lecturas realizadas sean erróneas.

En fecha 24 de septiembre de 2024 procedimos con la comprobación del comportamiento metrológico del contador instalado en el suministro, proceso acreditado por ENAC con expediente n.º 346/EI573, donde se verificó que dicho equipo registraba el consumo con una desviación negativa del - 2,25 %. Es decir, registraba un consumo inferior al realmente realizado. La legislación metrológica a la que están sometidos estos equipos de medida establece que pueden tener una desviación de hasta el 2% al registrar el consumo, debiendo proceder a la sustitución del contador cuando supera este porcentaje. Por tanto, no procede revisar la facturación emitida ya que el contador ha registrado un consumo inferior al realmente realizado. La lectura en el

Comunidad de Madrid

momento de la comprobación fue de 366 m³, confirmando que las lecturas recibidas del contador y utilizadas para facturar el período reclamado eran totalmente correctas.

Esta comprobación se ha realizado utilizando un contador patrón, el cual es verificado periódicamente en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente número 226/LC10.186, con objeto de garantizar el correcto funcionamiento de este aparato y poder compararlo con el que está instalado en la finca objeto de suministro. El 8 de octubre de 2024, hemos informado al cliente del resultado de las actuaciones realizadas. Debido a que el contador registraba un consumo inferior al realizado, el 21 de octubre de 2024 se sustituye el contador marca [REDACTED] con número de serie S23XB031212X por el contador marca [REDACTED] con número de serie S24XB044454N. El contador retirado registraba una lectura en esa fecha de 373 m³ y el nuevo contador se instaló con una lectura de 0 m³.

El 23 de octubre de 2024 recibimos una nueva reclamación del cliente por disconformidad con la resolución dada a sus reclamaciones. Indica que no ha sido una avería provocada, sino una avería fortuita que le ha supuesto un gran esfuerzo económico poder reparar. Nos indica que tuvo una visita de un operario que se mandó para que le revisara el contador y [REDACTED] le informa que el contador marca de menos. Solicita que se le sustituya el contador y que se le de respuesta a su escrito.

Asimismo, el cliente aporta una factura de fecha 18 de julio de 2024, donde se indica que se ha inspeccionado con gas trazador la tubería general de agua sanitaria y que la avería se ha localizado en la zona de la rampa del garaje detrás del contador y una factura de reparación de fecha 19 de julio de 2024. Con fecha 24 de octubre de 2024 indicamos al cliente que su reclamación será estudiada por un equipo especializado y en el plazo máximo de un mes desde la presentación de su reclamación se le remitirá la respuesta definitiva.

El 21 de noviembre de 2024 enviamos un escrito al cliente informándole de los requisitos que se deben cumplir para aplicar el procedimiento de carácter interno del que [REDACTED], [REDACTED] dispone para los casos en los que existe un aumento de consumo provocado por una avería en la red interior de los clientes a los que suministra. Le detallamos, una vez más, que el procedimiento le fue aplicado al período comprendido entre el 25 de julio y el 21 de septiembre de 2023. En el año 2023 el cliente presentó una factura de reparación de una avería producida en la tubería del suelo de la acera de su vivienda de fecha 16 de agosto de 2023; a posteriori, en el año 2024, el cliente presenta una factura de reparación de una avería producida en la zona del suelo de la rampa del garaje de fecha 19 de julio de 2024.

Es decir, entre la fecha de reparación de la primera avería y la fecha de reparación de la segunda avería ha transcurrido menos de un año, por lo que no puede ser atendida su reclamación.

Con fecha 3 de diciembre de 2024 recibimos la reclamación formulada por el cliente ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Parla, cuyo número de expediente asignado era G0434/24. El 10 de diciembre de 2024 dimos contestación a este organismo, detallando las reclamaciones presentadas [REDACTED] acciones realizadas por Canal de Isabel II en la finca suministrada y el resultado de éstas.

Tal como hemos mencionado anteriormente, el contador marca Sagemcom con número de serie S23XB031212X se instaló con una lectura de 0 m³ en fecha 16 de mayo de 2024. Posteriormente, el 27 de mayo de 2024 registraba una lectura de 3 m³. Las dos lecturas determinan un consumo medio diario de 0,272 m³/día. La primera factura emitida en base al consumo medio diario registrado por este contador, comprendida entre el 22 de marzo y el 27 de mayo de 2024, período que abarca 66 días, no ha registrado un aumento de consumo con respecto al histórico del suministro para ese mismo período estacional, ya que, comparando ese



Comunidad de Madrid

consumo medio diario con el registrado en los años 2023 y 2022, consumos de 0,348 m³/día y 0,285 m³/día, es similar. Es decir, el aumento de consumo reclamado no tiene nada que ver con el cambio del contador. A la vista de las telelecturas registradas por el contador S23XB031212X podemos observar perfectamente que el aumento de consumo reclamado no se produjo a raíz del cambio del contador y tampoco hemos detectado un paso continuo de agua, ya que los consumos registrados eran comprendidos entre los 120 litros diarios y 488 litros diarios en los días posteriores a la instalación del nuevo contador, en el período comprendido entre el 16 de mayo y el 27 de mayo de 2024.

No obstante, en el período reclamado, comprendido entre el 27 de mayo y el 23 de julio de 2024, hemos podido comprobar que había existido paso continuado de agua durante las 24 horas del día, desde el día 12 de junio, cuando a las 08:00 horas el contador registraba una lectura de 8 m³, hasta el día 11 de julio a las 14:00 horas, cuando el contador registraba una lectura de 321 m³. Es decir, en un intervalo de tiempo de 29 días, el contador ha registrado un consumo continuado, incluyendo las horas nocturnas, de 313 m³. A partir de esta fecha esta situación desaparece con el consiguiente descenso del consumo.

Esto es un claro indicativo de que el aumento de consumo ha podido deberse a una incidencia o fuga en la instalación interior. Este consumo se puede ver en las gráficas (trasladadas al cliente).

Asimismo, analizando las lecturas diarias recibidas del contador en el período comprendido entre el 27 de mayo y el 23 de julio de 2024, se puede observar que hay días cuando el aumento de consumo es especialmente alto. A modo de ejemplo, el día 29 de junio el contador registró un consumo de 25.756 litros, el 30 de junio registró un consumo de 34.244 litros, el 1 de julio registró un consumo de 41.212 litros, etc. Es decir, mediante las telelecturas se puede observar que el contador ha registrado un consumo excepcionalmente alto, más de 5.000 litros diarios durante 19 días del período reclamado, tal y como se puede observar en la siguiente gráfica: Es importante mencionar que antes de la sustitución y con el mismo contador instalado el consumo descendió por sí solo a los valores habituales del suministro.

Con la información que figura en nuestra base de datos, hemos podido comprobar que el consumo medio diario registrado en la siguiente factura bimestral, comprendida entre el 23 de julio y el 24 de septiembre de 2024, comparado con el consumo medio diario del período reclamado, ha bajado. Concretamente, el consumo medio diario del período reclamado ha sido de 6,017 m³, mientras que el consumo medio diario de la siguiente factura bimestral ha sido de 0,317 m³, que es similar al registrado en el mismo periodo estacional del año 2022 y 2021 y que fue de 0,306 m³ y 0,315 m³.

Este hecho confirma que el aumento de consumo reclamado por el titular fue motivado por razones ajenas al funcionamiento del contador y ha sido como consecuencia de la rotura en la red particular de la finca como el propio cliente ha confirmado.

II.- En definitiva, a modo de CONCLUSIÓN, cabe indicar que, en primer lugar, confirmamos que el aumento de consumo de esta finca no tuvo lugar a partir de la instalación del nuevo contador el 16 de mayo de 2024. La tecnología de este contador permite recibir sus 24 lecturas diariamente de forma remota, lo cual descarta un posible error en la facturación emitida ya que no interviene el factor humano.

Una vez analizadas las 24 lecturas diarias y horarias recibidas, confirmamos que, desde su instalación, el 16 de mayo de 2024, con una lectura de 0 m³, hasta el 12 de junio, cuando a las 08:00 horas el contador registraba una lectura de 8 m³, no se registró ningún aumento de consumo con respecto al histórico del suministro para ese mismo período estacional y tampoco

Comunidad de Madrid

hemos detectado un paso continuo de agua. Dichas lecturas determinan un consumo medio diario de 0,296 m³/día que es similar al registrado en el mismo período estacional de los dos años anteriores. Es decir, en el transcurso de los 27 días posteriores a la instalación del nuevo contador, en la finca del cliente no se ha producido ningún aumento de consumo, lo que confirma sin ninguna duda que la instalación del contador no provocó ninguna incidencia en su instalación interior.

No obstante, a través de las mismas lecturas diarias y horarias recibidas, confirmamos que la avería producida en la red interior del cliente tuvo lugar posteriormente a la instalación del contador. Desde el día 12 de junio, cuando a las 08:00 horas el contador registraba una lectura de 8 m³, hasta el día 11 de julio a las 14:00 horas, cuando el contador registraba una lectura de 321 m³, existió un consumo continuo, durante las 24 horas del día, tanto en horario nocturno como diurno. Es importante tener en cuenta 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 voluntaria o involuntaria, o si la instalación interior no es completamente estanca.

En este sentido, queremos indicar que una avería o incidencia en una instalación interior no siempre tiene por qué tener un efecto visible en la vivienda. En ocasiones se producen pequeñas pérdidas de agua, como por ejemplo en una cisterna o un grifo no cerrado correctamente o la válvula de algunas calderas que no se encuentra completamente cerrada, etc., incidencias que no suelen ser detectadas a simple vista y el agua perdida por estas situaciones pasa directamente a la red de alcantarillado sin causar ningún desperfecto visible. Si este tipo de incidencias se prolongan durante el tiempo, el volumen de agua registrado por el contador puede llegar a ser importante.

Por otro lado, el funcionamiento del contador que registró el consumo de la vivienda del titular en el periodo reclamado fue comprobado en el propio suministro en fecha 24 de septiembre de 2024 en presencia del titular. Este procedimiento de comprobación ha sido acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) con acreditación número 346/EI573 y se ha realizado utilizando un contador patrón, que es verificado periódicamente en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con acreditación número 226/LC10.186, con objeto de garantizar el correcto funcionamiento de este aparato y poder compararlo con el que está instalado en la finca. Según el resultado de esa actuación, el contador no presentaba desviaciones positivas superiores a las establecidas por la legislación para aparatos de medida, que es de un +2%, tal y como recoge el Real Decreto 244/2016, en su anexo VIII, donde se establecen los requisitos específicos que deben cumplir estos equipos de medida. Es decir, a pesar de que el contador presentaba una desviación negativa en su funcionamiento, en ningún caso se ha facturado un consumo superior al realmente realizado. Asimismo, queda descartado un error en las lecturas, ya que se registran de forma automática y, además, fueron confirmadas en las intervenciones posteriores, es decir, las lecturas utilizadas para calcular el consumo reclamado de 343 m³ eran totalmente correctas. De acuerdo con las actuaciones realizadas, quedan descartadas las dos únicas causas cuyas responsabilidades recaen sobre esta Empresa Pública.

Además, el consumo registrado por el mismo contador desde el 23 de julio de 2024, cuando el contador registraba una lectura de 346 m³, hasta que fue retirado de la instalación el 21 de octubre de 2024, cuando registraba una lectura de 373 m³, descendió, hasta llegar a ser similar al habitual del suministro en el mismo período estacional, ya que pasó de un consumo medio diario de 6,017 m³/día en el periodo reclamado a 0,300 m³/día entre las dos fechas indicadas, lo que corrobora que el aumento de consumo registrado fue debido a causas ajenas al funcionamiento del contador. El cliente afirma haber tenido una avería en el suelo de la rampa del garaje y haber subsanado dicha incidencia.



Comunidad de Madrid

El importe reclamado al cliente por valor de 1.424,34 euros corresponde al consumo de agua realizado en el ciclo bimestral de facturación comprendido entre el 27 de mayo y el 23 de julio de 2024, período cuando se ha producido la avería en la finca del cliente. A este respecto, cabe mencionar que [REDACTED] no tiene ninguna competencia ni responsabilidad sobre el mantenimiento y conservación de la red interior de distribución de las fincas a las que suministra, recayendo esta, lógicamente, sobre la titularidad de la misma, y, por tanto, no puede imputarse a éste los efectos que haya podido tener la incidencia producida en esa red. No obstante, y con el objetivo de minimizar el impacto de esta en la factura, y siempre que se cumplan los requisitos, disponemos de un procedimiento interno para estos casos para rectificar la facturación.

El procedimiento de carácter interno del que dispone [REDACTED] para rectificar la facturación cuando se ha producido una pérdida o fuga en la red interior de sus clientes, existe por voluntad propia de esta empresa y no por imperativo legal. Como no puede ser de otra forma, establece una serie de condiciones, y una de ellas es que se aplica a una avería en un período de un año, y, como máximo, a dos facturas consecutivas por dicha avería.

El objetivo de las condiciones que este procedimiento establece se fundamenta en la responsabilidad que esta empresa tiene encomendada en relación a fomentar un uso eficiente de un recurso escaso como es el agua, así como de preservar el medio ambiente por el impacto que un mayor consumo de este recurso natural puede suponer sobre él. Por otro lado, el consumo derivado de esta avería se ha realizado, y ello ha supuesto que esta empresa incurra en unos costes de explotación derivados de tener que haber suministrado dicho volumen de agua.

En este sentido informamos que este procedimiento ya ha sido aplicado el 11 de diciembre de 2023 al período comprendido entre 25 de julio y el 21 de septiembre de 2023, pasando de un importe facturado inicialmente de 428,67 euros a un importe final de 100,01 euros. Lamentamos profundamente que en el año 2024 en la red interior del cliente se haya producido una nueva fuga, pero el procedimiento al que hemos hecho referencia exige unas determinadas condiciones para su aplicación.

Tal como hemos mencionado antes, una de estas condiciones establece que se puede aplicar a una avería en el transcurso de un año, motivo por lo cual este procedimiento no se puede aplicar al período reclamado, comprendido entre el 27 de mayo y el 23 de julio de 2024, ya que se trata de una nueva incidencia que se haya producido con menos de un año de diferencia.

Por todo ello, la aplicación de este procedimiento sin que se cumplan todas y cada una de las condiciones necesarias para ello, supondría que esta Empresa Pública estaría sufragando el deterioro del estado de redes interiores sobre las que no tiene ni competencia ni responsabilidad, y tampoco estaría velando por un uso eficiente del agua.

Por lo expuesto anteriormente, a juicio de [REDACTED] no existen motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta. (Se adjunta copia de las comunicaciones con el Cliente y documentación relacionada -ANEXO I-). III.- 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

La parte reclamante presenta escrito el día 24 de julio de 2025 en el que reitera sus anteriores alegaciones detallando los hechos acontecidos. En síntesis se indica que hubo una avería en el año 2023 que afectó a la factura del periodo comprendido entre el 25 de julio a 21 de septiembre de 2023, y, que se produjo como consecuencia de que una cañería reventó y esa fuga de agua llegó hasta el garaje. En esa ocasión los gastos de reparación fueron cubiertos por su



Comunidad de Madrid

aseguradora y la empresa redujo el importe de la factura emitida.

Continúa exponiendo que la reparación dura hasta el verano de 2024. La reclamada le avisa de un aumento de consumo con un nuevo contador instalado. El interesado comprueba que hay una gran mancha de agua en la rampa del garaje y una avería y comenta que esta situación puede estar relacionada, con la instalación del nuevo contador en fecha 16 de mayo de 2024.

En esta ocasión el seguro no se lo cubre y abona toda los gastos y reparación por su cuenta. Aporta justificantes.

Tras varios contactos con [REDACTED], en diciembre de 2024 recibe una carta de la empresa en la que dan orden de suspensión del suministro de agua por impago de la factura con la que no está conforme. Se persona en las oficinas y al comentar su baja capacidad económica (pensiones bajas) y su edad le dan la posibilidad de fraccionar la deuda en 12 plazos, 11 de 106,71 euros y el último de 106,71 euros.

Aporta una serie de fotografías del estado del contador, garajes y ubicación de diferentes elementos en su vivienda. Así mismo refleja los importes abonados mes a mes por las facturas emitidas posteriormente a estos hechos.

Solicita que en esa factura de 1.424,34 euros, le quiten la cantidad de 1000 euros.

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 reclamante no procediendo la anulación de la cantidad reclamada correspondiente a la factura emitida en fecha 26 de julio de 2024, para el periodo comprendido entre el 27 de mayo y el 23 de julio de 2024, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante indica la existencia de una avería en la red interior de su suministro – en julio de 2024- y pide que se le aplique una reducción del importe facturado, aplicando la misma medida que la compañía utilizó en el mes de diciembre 2023 para la factura del periodo comprendido entre julio y septiembre de 2023.

La empresa en sus alegaciones explica el procedimiento de carácter interno del que disponen para los casos en que existe un aumento de consumo provocado por una avería /incidencia en la red interior de los clientes a los que suministra, para minimizar el impacto económico en su facturación. Detalla una serie de requisitos para que se pueda aplicar y se comprueba que al menos uno de ellos no se cumple en el presente asunto. En concreto se establece que *No deberá haberse aplicado revisión anteriormente sobre el mismo suministro y por este motivo- avería en la red interior- en una incidencia que se haya producido con menos de un año de diferencia con respecto a la actual.*

Del examen de la información y documentación aportada, se comprueba que el plazo transcurrido entre la primera avería y la segunda es inferior a un año. Aunque el reclamante pudiera entender que son diferentes en cuanto a su origen o ubicación, lo determinante en este asunto no ese aspecto, sino tal y como establece este procedimiento, que se trata de una incidencia que afecta a la red interior.



Comunidad de Madrid

Adicionalmente, el reclamante en sus alegaciones, manifiesta que la avería de julio de 2024 pudiera haber estado provocada por la sustitución del contador que la empresa realizó el día 16 de mayo de 2024. Esta hipótesis no ha quedado suficientemente acreditada. El reclamante no ha aportado ninguna justificación al respecto y en la documentación remitida : informe emitido por la aseguradora y los partes de intervención técnica de la reparación, no hay ninguna mención que refiera que la causa de la incidencia fuera consecuencia de la sustitución del equipo de medida.

A la vista de las manifestaciones efectuadas por el cliente en su escrito de julio de 2025 en las que expone entre otras cuestiones su situación económica, se propone la posibilidad a la empresa, de que se recalcule la deuda pendiente a fecha de recepción de este laudo, y si ambas partes están de acuerdo se establezcan métodos de pago más flexibles de los ya aplicados, atendiendo a las circunstancias personales expresadas por el reclamante en sus alegaciones.

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

El pago se realizará por cualquier medio documental admitido en derecho que deje constancia del mismo.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]