



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01496.8/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditado 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.

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 22/01/2025:

“Desde el 8 de octubre pasado realizando gestiones para que revisen el contador, solicitando una inspección que a fecha de hoy sigo esperando, a través de llamadas telefónica, seis correos y varias visitas al [REDACTED]. No ha hecho caso de mis reclamaciones. Antecedentes: 20 jun 2024 sale a superficie una rotura de la tubería de riego causada por el estrangulamiento de una raíz de un árbol, que queda arreglada el mismo día. Hablo con el [REDACTED] y me pide fotos y la facturación. Al final del período (27 mayo-23 julio) para hacerme una regularización: 2.092,87€ 480m³. Y lo envío al [REDACTED]. Sorprendentemente la facturación del período siguiente, 24 julio-24 septiembre, asciende a 2.266,03€ 504m³ cuando se comprueba que no hay ninguna avería. Voy al [REDACTED] directamente solicitando una inspección del contador por mal funcionamiento. Me piden que haga fotos cuando no haga consumo para ver si el contador se mueve. Y les reclamo que revisen el período inmediatamente anterior a que la rotura saliera a la superficie, ya que el estrangulamiento comenzaría con una fisura hasta que se rompiera del todo saliendo a la superficie (es mi 2ª vivienda). Sigo haciendo fotos del contador como me indicaron durante el mes de octubre: del 9 al 24 comprobando que en los días 14 y 15 marca un consumo de 3.783 y 3821 respectivamente sin haber hecho ningún consumo (....) El día 24 de octubre vuelvo al [REDACTED].. ese día el contador marcó un consumo de 253... El 10 de diciembre recibo un correo del [REDACTED] con la rectificación de la facturación comparando dos períodos el de la avería, 24 may- 23 jul, y el siguiente a esta, 23 jul – 24 sept, en el que ya estaba arreglada, aunque sorprendentemente con un mayor consumo (....) Lo que tampoco rectifican es la facturación del período anterior a que la rotura saliera a la superficie que comenzaría con una fisura y un escape menor que estando a una profundidad de 35-40 cm. No se vio hasta que no rompió del todo y salió a la superficie. El contador sigue dando muestras de un mal funcionamiento con un comportamiento aleatorio: marca cuando no se hace consumo ninguno: días 14 y 15 de octubre marca el doble de lo consumido día 9 enero, uso 7l medidos y el contador marca 14l. Día 13 enero uso 30l medidos y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

esta vez sí marca los 30l....”.

Solicitud: “Cita con el jefe de facturación. Rectificación facturación período 22 marzo-27 mayo. Período previo a que la avería se hiciera evidente en la superficie, el agua saliera provocando un agujero. Inspección del contador por mal funcionamiento. Devolución de la encuesta cumplimentada el 22 de noviembre pasado”.

La parte reclamante aporta:

- 01.08.2024 correo electrónico de la reclamante a la empresa reclamada en la que solicita la revisión de los dos últimos periodos facturados y comunica la rotura por la raíz del árbol y manifiesta que “la factura del mes de marzo a mayo pasados me pareció demasiado elevada 146 m³ 398,23€ ya que es una época que se riega menos. Ese mismo periodo del año 2023 el gasto fue de 7 m³ 65,95€... he revisado la facturación del mismo periodo los años 2021, 2022, 2023 y 2024 y es enorme la diferencia en gasto de m³ (a tener en cuenta que en julio del 2023 por avería se vació y llenó la piscina 50 m³)”.
Aporta fotos de la avería.
- 09.10.2024 correo electrónico de la reclamante a la empresa reclamada remitiendo las fotos del contador “con las lecturas a la 1:37pm y a las 7:46pm donde se ve que el contador no ha variado, osea que no hay ningún escape de agua”.
Foto del contador del 09.10.2024 1:37 marca 2811,14
Foto del contador del 09.10.2024 7:46 marca 2811,14
- 25.10.2024 correo electrónico de la reclamante a la empresa reclamada, solicitando que vengan a revisar el contador, ya que les envío las lecturas sin abrir ningún grifo para descartar fuga por avería y envía nuevas fotos del contador.
Foto del contador 13.10.2024 05:37 marca 2811,43
Foto del contador 14.10.2024 12:42 marca 2814,92
Foto del contador 15.10.2024 08:36 marca 2818,74
Foto del contador 16.10.2024 08:40 marca 2818,74
Foto del contador 18.10.2024 09:13 marca 2818,74
Foto del contador 19.10.2024 10:24 marca 2818,74
Foto del contador 20.10.2024 09:39 marca 2818,74
Foto del contador 21.10.2024 08:12 marca 2818,74
Foto del contador 23.10.2024 08:28 marca 2818,74
Foto del contador 24.10.2024 07:48 marca 2818,74
- 28.10.2024 correo electrónico de la reclamante a la empresa reclamada reiterándose en los hechos y en sus solicitudes.
Foto del contador 26.10.2024 09:47 marca 2818,74
Foto del contador 26.10.2024 11:05 marca 2819,00
Foto del contador 28.10.2024 01:07 marca 2819,00
- 21.11.2024 correo electrónico de la reclamante a la empresa reclamada reiterándose en los hechos y en sus solicitudes.
Foto del contador 18.11.2024 05:03 marca 2819,00
- 03.12.2024 correo electrónico de la reclamante a la empresa reclamada solicitando cita con el jefe del área de facturación.
- 10.12.2024 Escrito de la empresa reclamada contestando a la reclamación presentada por la reclamante el 10.12.2024 en el que se le informa a la reclamante del procedimiento interno de carácter voluntario del que dispone la empresa reclamada para rectificar la facturación cuando se ha producido un aumento de consumo causado por una pérdida o fuga en la red interior del cliente. “Se han rectificaddo los dos periodos más favorables para usted, del 27.05.2024 al 24.09.2024, pasando de una facturación de 4.358,90€ a 1.742,13€”.
- 16.12.2024 correo electrónico de la empresa reclamada a la reclamante facilitándole “información de su interés”: le remiten los datos de contacto de la empresa.
- 09.01.2025 Foto del contador marca 2820,46: “consumo 14 litros habiendo gastado 7 litros



Comunidad de Madrid

medidos.

- 13.01.2024 Foto del contador marca 2820,51: "consumo de 30 litros que sí se corresponde con lo gastado y medido 30 litros".
- Aporta las siguientes facturas:

Fecha emisión factura	Período facturado	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo	Importe
30.05.2023	24.03.2023-29.05.2023	878	885	7 m ³	65,95€
21.08.2023	29.05.2023-25.07.2023	885	1.143	258 m ³	391,29€
25.09.2023	25.07.2023-21.09.2023	1.143	1.534	391 m ³	568,61€
29.05.2024	22.03.2024-27.05.2024	1.616	1.762	147 m ³	393,23€
24.07.2024	27.05.2024-23.07.2024	1.762	2.242	480 m³	2.092,87€
25.09.2024	23.07.2024-24.09.2024	2.242	2.746	504 m³	2.266,03€
22.11.2024	24.09.2024-21.11.2024	2.746	2.819	73 m ³	243,54€

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 parte reclamante no presenta escrito de alegaciones para la audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 11/06/2025 del que se puede extraer:

- En relación con la pretensión de la reclamante de la "devolución de la encuesta cumplimentada el 22 de noviembre pasado", la empresa reclamada aporta el documento.
- En relación con la pretensión de la reclamante de "cita con el jefe de facturación", no lo consideran procedente puesto que las incidencias planteadas se resuelven en el informe aportado.
- Se reclama el periodo de facturación del 22.03.2024 al 24.09.2024, en base a las lecturas proporcionadas por un contador marca Contagua nº de serie 90165799.
- Lecturas facturadas:
 - o 22.03.2024: 1.616 m³ - 27.05.2024: 1.762 m³: 146 m³ consumidos
 - o 27.05.2024: 1.762 m³ - 23.07.2024: 2.242 m³: 480 m³ consumidos
 - o 23.07.2024: 2.242 m³ - 24.09.2024: 2.746 m³: 504 m³ consumidos
- 01.08.2024: la reclamante presenta reclamación por correo electrónico, por la factura del periodo del 27.05.2024 al 23.07.2024, confirmando que "ha tenido una avería en su red particular y que ya había sido reparada".
- 06.08.2024: se le comunica a la reclamante que se va a realizar una inspección en finca para verificar los datos.
- 24.09.2024: se detecta que el consumo medio diario es de 8 m³, superior al habitual en ese periodo estacional cuya media es de 6,741 m³. Se le informa a la reclamante que "se iba a esperar a tener la lectura del siguiente periodo de facturación, momento en el que se estudiaría nuevamente su reclamación".



Comunidad de Madrid

- Este mismo día, la reclamante presenta reclamación presencial por el periodo del 23.07.2024 al 24.09.2024, insistiendo en que ya ha reparado la fuga y que, aún así, ha recibido otra factura elevada.
- 08.10.2024: se le informa a la reclamante del procedimiento interno del [REDACTED] para rectificar la factura cuando ha aumentado el consumo debido a una fuga en la red interior de los clientes.
- 14.10.2024: se informa a la reclamante que se va a realizar una inspección en finca para verificar los datos y corroborar que el consumo ha bajado a valores habituales.
- 24.10.2024: la reclamante presenta reclamación de la facturación del periodo del 22.03.2024 al 24.09.2024, confirmando que tiene avería en la red interior, pero que ya está arreglada.
- 22.11.2024: se confirma que el consumo ha vuelto a valores habituales y que cumple los requisitos establecidos por el procedimiento interno del [REDACTED] por lo que se procede a revisar la facturación del periodo comprendido entre el 27.05.2024 y el 24.09.2024, puesto que la revisión se aplica a dos periodos consecutivos de facturación cuyos consumos se hayan visto afectados por la avería.
El procedimiento consiste "en facturar el consumo habitual del suministro en el período afectado por la avería a la tarifa correspondiente, y, además, aplicar sobre el volumen de agua que se habría fugado consecuencia de la avería, los precios unitarios más económicos de los servicios de abastecimiento fijados para el grupo de usos en que se encuadra el suministro".
- 10.12.2024: la reclamante presenta reclamación por la facturación del periodo del 22.03.2024 al 27.05.2024.
Se le informa a la reclamante que "se ha llevado a cabo la rectificación de dos periodos de facturación, que es el máximo permitido por el procedimiento interno de revisión, priorizando en este caso los dos más favorables para la cliente: del 27 de mayo al 24 de septiembre de 2024, pasando de un importe de 4.358,90 € a 1.742,13 €".
- 02.06.2025: se ha realizado una comprobación del comportamiento metrológico del contador en la propia instalación en presencia de la titular del suministro, comprobándose que "el contador registra el consumo con una desviación negativa del - 17,30%, que excede el máximo permitido por la legislación vigente, que es del -2 %", por lo que se procede a sustituir por uno nuevo.
La comprobación se realiza "comparando, en la misma finca, el consumo registrado por el contador instalado en el suministro, con el consumo que registra un contador patrón debidamente acreditado en nuestro laboratorio", debidamente acreditado y calibrado.

Concreta sus alegaciones:

1. La reclamante confirma la existencia de una avería en su red particular, afirmando que está reparada, y se le aplica el procedimiento interno del [REDACTED] para rectificar la facturación cuando se ha producido un aumento por una pérdida en la red interior de los clientes.
2. El 22.11.2024 se rectifica la facturación emitida del periodo de facturación del 27.05.2024 al 24.09.2024, pasando de un importe facturado inicialmente de 4.358,90 € a un importe después de rectificar de 1.742,13 €.
3. El objetivo de este procedimiento es minimizar el impacto económico que la avería ha provocado en la facturación, pero no significa que el importe vaya a ser similar al habitual, sino que serán siempre superiores a este, debido a que el consumo se ha producido y ha supuesto costes para la empresa que no puede asumir el impacto completo de la incidencia.
4. El procedimiento se aplica a un máximo de dos facturas de consumo consecutivas que se hayan visto afectadas por la incidencia.
5. De la verificación del contador se observa que registra un consumo inferior al realmente realizado, por lo que la causa del aumento de consumo es ajena a la empresa reclamada.
6. No procede corregir la facturación reclamada.



Comunidad de Madrid

De la documentación aportada por la parte reclamada, hay que destacar:

- Encuesta realizada por la reclamante de 22.11.2024, en la que expone su malestar por “después de 4 meses de espera, desplazándome 2 veces para hablar con ustedes en las oficinas del [REDACTED] ... rogándoles que me avisaran antes de que fuera el inspector... no he tenido respuesta... está hecha la inspección sin haberme avisado...sin poder hablar con el inspector como desde el principio estoy solicitando para contarle las irregularidades observadas en mi contador”.
- Resolución sobre revisión de facturas emitida por el [REDACTED] de 22.11.2024 donde se le informa a la reclamante de que el importe resultante de la rectificación es de – 2.616,77 €.
- Informe técnico del conjunto de medida realizado por los inspectores del [REDACTED] de fecha 02.06.2025, en el que consta que presenta un error obtenido de – 17,30 %: “contador atrasa con error superior a lo establecido en la legislación vigente”.
- Foto del contador de fecha 27.05.2024: contador marca Contagua, refleja 01762 m³
- Aporta histórico de consumo del punto de suministro:

Fecha inicio periodo	Fecha fin periodo	Lectura	Consumo facturado (m ³)	Forma de Cálculo	Consumo medio diario (m ³)
26/01/2022	24/03/2022	848	6	Diferencia de índices	0,105
24/03/2022	26/05/2022	856	8	Diferencia de índices	0,126
26/05/2022	22/07/2022	861	5	Diferencia de índices	0,087
22/07/2022	22/09/2022	861	0	Diferencia de índices	0,000
22/09/2022	23/11/2022	861	0	Diferencia de índices	0,000
23/11/2022	25/01/2023	861	0	Diferencia de índices	0,000
25/01/2023	24/03/2023	878	17	Diferencia de índices	0,293
24/03/2023	29/05/2023	885	7	Diferencia de índices	0,106
29/05/2023	25/07/2023	1143	258	Diferencia de índices	4,526
25/07/2023	21/09/2023	1534	391	Diferencia de índices	6,741
21/09/2023	22/11/2023	1612	78	Diferencia de índices	1,258
22/11/2023	25/01/2024	1612	0	Diferencia de índices	0,000
25/01/2024	22/03/2024	1616	4	Diferencia de índices	0,070
22/03/2024	27/05/2024	1762	146	Diferencia de índices	2,212
27/05/2024	23/07/2024	2242	480	Diferencia de índices	8,421
23/07/2024	24/09/2024	2746	504	Diferencia de índices	8,000
24/09/2024	21/11/2024	2819	73	Diferencia de índices	1,258
21/11/2024	27/01/2025	2820	1	Diferencia de índices	0,014
27/01/2025	25/03/2025	2821	1	Diferencia de índices	0,017

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

Primera. - El periodo objeto de controversia es el que va del 22.03.2024 al 24.09.2024. El consumo en estos periodos es de: en la factura de mayo de 147 m³, en julio de 480 m³ (periodo en el que se detecta la avería) y en septiembre de 504 m³.

La reclamante reconoce que ha existido una avería en su red particular, que se hace evidente el 20.06.2025, puesto que se ha roto una tubería de riego debido al estrangulamiento ocasionado por una raíz de un árbol. Por lo que presenta reclamación a la empresa reclamada por el periodo del 27.05.2024 al 23.07.2024 confirmando que ha tenido una avería en su red particular y que ya ha sido reparada.

Antes de aplicar el procedimiento interno que tiene el [REDACTED] en casos de fugas en la red interior, debe de constatarse la correcta subsanación o reparación de la incidencia con la disminución del consumo registrado por el contador a los valores habituales del suministro. La empresa reclamada, en la toma de lectura del 24.09.2024, comprueba que el consumo medio diario es superior al habitual del suministro, por lo que se iba a espera a la lectura del siguiente periodo. El 22.11.2024 la reclamada corrobora que los consumos han vuelto a los valores habituales del suministro, por lo que procede a aplicar el procedimiento interno del [REDACTED] para rectificar la facturación cuando se ha producido un aumento de consumo por una pérdida en la red interior de los clientes, procedimiento que es voluntario y no es un imperativo legal.

Comunidad de Madrid

La empresa reclamada procede a rectificar dos periodos de facturación, que es el periodo máximo que permite el procedimiento interno indicado y lo aplica a los dos periodos que son más favorables para la clienta: del 27.05.2024 al 24.09.2024, periodos con la facturación más elevada, pasando de un importe facturado de 4.358,90 € a 1.742,13 €.

La reclamante presenta reclamación por el periodo anterior a la fuga, en el que probablemente ya había empezado a perder agua la tubería, así como en el periodo posterior a su detección, por el volumen tan elevado que presentaba la factura. El protocolo antes mencionado establece que la refacturación se aplicará a dos periodos máximos, por lo que no se aplica a los tres periodos objeto de controversia.

Segunda.- La reclamante, al haber procedido a la reparación de la avería y al consumo tan elevado de la factura de septiembre, solicita la comprobación del contador entendiendo que debe de funcionar mal.

El 02.06.2025 la reclamada procede a realizar una comprobación del comportamiento metrológico del contador en la propia instalación en presencia de la titular del suministro, comprobándose que el contador registra el consumo con una desviación negativa de -17,30%, que excede el máximo permitido por la legislación vigente que es del -2. Esta comprobación se realiza en la misma finca mediante un contador patrón debidamente calibrado y mediante procedimiento acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación). Se procede a sustituir por uno nuevo.

Con el mismo contador, los valores de consumo del punto de suministro proceden a disminuir a valores habituales del suministro, contador cuyo funcionamiento se ha comprobado mediante procedimiento de comprobación acreditado por ENAC que presentaba una desviación negativa de un -17,30 €, es decir, estaba registrando menos consumo del que se estaba realizando.

En consecuencia, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante de refacturación del periodo objeto de controversia por cuanto el incremento de su consumo de agua se ha debido a una avería en su red particular y la empresa reclamada ha procedido a aplicar el procedimiento interno del que dispone para minimizar el impacto económico que la avería ha provocado en la facturación de la reclamante, por voluntad propia y no por imperativo legal, aplicándolo a las dos periodos consecutivos con el importe más elevado, facturas del 27.05.2024 al 24.09.2024, pasando de un importe facturado de 4.358,90 € a 1.742,13 €. El contador ha vuelto a registrar valores habituales del punto de suministro, aún así, la empresa reclamada ha procedido a comprobar el funcionamiento del mismo, acreditándose que el contador presentaba una desviación negativa, es decir, registraba menos consumo del que realmente se realizaba. Por lo que no procede realizar ninguna refacturación más del periodo objeto de controversia.

Desestimar la pretensión de la reclamante de "cita con el jefe de facturación", puesto que este Colegio considera que el derecho a reclamar, en este caso por la disconformidad con las facturas, no implica la obligatoriedad de una cita con el responsable de facturación, habiendo recibido respuesta por parte del servicio de atención al cliente de la reclamada.

Estimar la pretensión de la reclamante de que se le envíe la encuesta de satisfacción, habiendo procedido la empresa reclamada a aportarla junto con las alegaciones de fecha 11.06.2025 que se le remitieron a la reclamante el 12.06.2025.

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



Comunidad de Madrid

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, 26 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]