



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01579.1/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 18 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **solicitud de arbitraje de 23/01/2025**:

“En el año 2023, en concreto en los periodos 18 de julio a 14 de septiembre y 14 de septiembre a 15 de noviembre, se recibieron dos facturas desorbitadas, correspondientes al contador principal de acometida de la comunidad, el divisionario (con número de referencia de contrato 063694745), cuyo consumo habitual es cero (todos los demás subcontadores tienen su facturación correspondiente de consumo, y la suma de los mismos finalmente coincide con el consumo total de la finca que mide este contador principal de acometida). En concreto, se facturaron 7.341 metros cúbicos en la primera factura y 4.074 metros cúbicos en la segunda, dichas facturas atienden a un importe total económico de 23.317 €. Posteriormente, [REDACTED] ha realizado una extraña regularización, siendo el importe que reclama actualmente a la comunidad por estas dos facturas de 22.985,48 €.

Estos consumos, en caso de haberse tratado de una avería, habrían supuesto una inundación de tal magnitud que los daños sobre las cosas habrían sido palpables y de enorme envergadura no se produjo avería ni daño alguno, y posteriormente, como pueden observarse en las facturas que adjuntamos, la situación ha recuperado la normalidad sin realizar intervención alguna.

A su vez, las propias infraestructuras de la red de saneamiento y de evacuación, no tienen capacidad de absorber semejante volumen de metros cúbicos. Habrían colapsado, en caso de haberse producido. No fue así y no ha habido ninguna evidencia al respecto.

Por todo lo anterior, se ha requerido desde el primer momento en que [REDACTED] efectuó esa emisión de facturas que procedieran a su revisión, dado que es evidente que se trata de algún tipo de error de medición en su sistema, ya sea en contador o en algún otro elemento que pueda ser interviniente en el método de determinación de consumo.

A nivel de comparativa, el consumo que ha determinado [REDACTED] para los dos periodos indicados, es prácticamente el doble de lo que la totalidad de habitantes de la comunidad de propietarios consume en un año, utilizando los datos del consumo medio por habitante y día que establece el INE”.

Cuantía reclamada: 22.985,48 €.

Comunidad de Madrid

Solicitud:

“Solicitamos procedan a requerir la rectificación de las citadas facturas, dado que se trata de un claro error, no habiéndose producido consumo de semejante envergadura en un contador cuyo consumo habitual es cero metros cúbicos, no habiéndose producido avería alguna al respecto o elemento que pueda justificar este extremo, rectificando la facturación emitida cuyo importe total que está reclamando Canal es de 22.985,48 €”.

La parte reclamante aporta:

- Acta de la CCPP de 13.07.2024 en el que se renuevan los órganos de gobierno de la CCPP y consta que: “También se informa de varias gestiones tramitadas con [REDACTED] al haberse producido errores importantes a nivel de contador principal de acometida, con mediciones muy desorbitadas, que fueron detectados por la Administración y reclamados debidamente, habiendo subsanado el problema”.
- Factura emitida por [REDACTED], de **17.10.2023**, periodo facturado **18.07.2023 a 14.09.2023**, lectura anterior 25.256 m³, lectura actual 35.360 m³, consumo 7.341 m³ (diferencia de índices), por importe de 17.810,74 €.
- Factura emitida por [REDACTED], de **20.11.2023**, periodo facturado **14.09.2023 a 15.11.2023**, lectura anterior 35.360 m³, lectura actual 42.105 m³, consumo 4.074 m³ (diferencia de índices), por importe de 5.506,26 €.
- Correos electrónicos intercambiados con [REDACTED] exponiendo la reclamación sobre la facturación de consumo de agua.
- Facturas emitidas por Canal de Isabel II, aparte de las facturas objeto de controversia:

Nº factura	Fecha	Periodo facturado	Lectura anterior m ³	Lectura actual m ³	Consumo m ³	Importe €
200001998733	20.03.2020	20.01.2020 a 17.03.2020	143.852	146.816	0	104,98
200003496687	21.05.2020	17.03.2020 a 19.05.2020	146.816	149.912	0	116,04
200005227115	28.07.2020	19.05.2020 a 16.07.2020	149.912	153.131	0	106,83
200006532048	16.09.2020	16.07.2020 a 14.09.2020	153.131	155.800	0	110,51
200008063255	17.11.2020	14.09.2020 a 13.11.2020	155.800	158.881	0	110,51
210000605594	28.01.2021	13.11.2020 a 22.01.2021	158.881	162.367	0	128,93
210002232372	31.03.2021	22.01.2021 a 23.03.2021	162.367	165.364	0	110,51
210003614647	26.05.2021	23.03.2021 a 24.05.2021	165.364	165.584	0	114,19
210005417267	28.07.2021	24.05.2021 a 20.07.2021	165.584	171.789	0	104,98
210006794031	17.09.2021	20.07.2021 a 15.09.2021	171.789	173.945	0	104,98



Comunidad de Madrid

210008433986	23.11.2021	15.09.2021 a 16.11.2021	-----	44 diferenci a con sustituci ón	0	114,19
220000548743	21.01.2022	16.11.2021 a 19.01.2022	44	2.662	0	117,89
220002095753	21.03.2022	19.01.2022 a 17.03.2022	2.662	5.111	0	104,98
220003642363	23.05.2022	17.03.2022 a 19.05.2022	5.111	7.723	0	116,04
220005463348	29.07.2022	19.05.2022 a 15.07.2022	7.723	10.255	0	104,98
220006970908	27.09.2022	15.07.2022 a 15.09.2022	10.255	12.513	0	114,19
220008555707	29.11.2022	15.09.2022 a 16.11.2022	12.513	15.116	0	114,19
230000559165	20.01.2023	16.11.2022 a 18.01.2023	15.116	17.631	0	116,04
230002111715	21.03.2023	18.01.2023 a 16.03.2023	17.631	19.896	0	104,98
230003664870	24.05.2023	16.03.2023 a 22.05.2023	19.896	22.474	0	123,40
230005214504	20.07.2023	22.05.2023 a 18.07.2023	22.474	25.256	0	104,98
240000553700	22.01.2024	15.11.2023 a 18.01.2024	42.105	44.884	0	117,89

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 reclamada presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 01/09/2025, del que se puede extraer que:

- Facturas objeto de controversia correspondientes a los periodos de facturación comprendidos entre el 18.07.2023 y el 14.09.2023 y el 14.09.2023 y el 15.11.2023
- Facturas realizadas por diferencias de índices de lecturas, realizadas con contador de la marca [REDACTED] y con número de serie P21UF539525A instalado durante esas fechas. Equipo electrónico, en el que la lectura se realiza de forma automática, lo que descarta el error de esta, ya que no interviene el factor humano.
- Se trata de un contador de control que registra el consumo total de la finca, y aguas abajo del mismo, se encuentran los contadores secundarios individuales que controlan el suministro de cada una de las viviendas, locales y usos asimilados de la finca, instalados en una batería de contadores.

Comunidad de Madrid

- “Para conocer cómo se calcula la facturación de este tipo de suministros hay que acudir al artículo 5 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. Dicho artículo expone que al tratarse de un contador divisionario principal que conecta una batería de contadores con la red de distribución y controla el consumo total de la finca, se facturará el consumo diferencia existente entre el volumen de agua registrado por dicho contador divisionario principal y la suma de los consumos registrados por los contadores divisionarios secundarios asociados a él, siempre que dicha diferencia sea superior al quince por ciento del consumo total registrado por los contadores divisionarios secundarios.
- La facturación del periodo comprendido entre el 18 de julio y el 14 de septiembre de 2023 fue calculada por diferencia de índices de lectura. La lectura al inicio del periodo fue de 25.256 m³ y al final de este fue de 35.360 m³, por lo que el consumo total registrado fue de 10.104 m³, lo que supone un consumo medio diario de 174,206 m³. Una vez descontado el consumo registrado por la totalidad de los contadores secundarios, el volumen de agua a facturar fue de 7.341 m³.
- Respecto a la facturación del segundo periodo reclamado que abarca del 14 de septiembre al 15 de noviembre de 2023, esta también fue calculada por diferencia de índices de lectura. La lectura al inicio del periodo fue de 35.360 m³ y al final de este fue de 42.105 m³, por lo que el consumo total registrado fue de 6.745 m³, lo que supone un consumo medio diario de 108,790 m³. Una vez descontado el consumo registrado por la totalidad de los contadores secundarios, el volumen de agua a facturar fue de 4.074 m³.
- En el periodo posterior al reclamado, el consumo medio diario desciende a 43,421 m³, similar al de los periodos análogos anteriores de 2023 y 2022 siendo de 39,920 m³ y 40,906 m³ respectivamente. Esto confirma que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo pues de haber presentado un funcionamiento incorrecto, este se habría mantenido en el tiempo hasta su sustitución”.
- 09.10.2023: la empresa reclamada se desplazó a la finca para comprobar la lectura del contador, que era de 39.630 m³. “En esta visita, nuestro personal detectó un paso continuo de agua a través del contador, pero no pudo verificar si se trataba de una avería ya que, al suministrar dicha acometida a 149 viviendas, 4 locales y 2 usos comunes resultaba muy difícil determinar si alguna de ellas estaba realizando consumo en ese momento. Se informa de dicha situación al conserje de la finca”.
- 17.10.2023: se informa, junto con la factura, de las posibles causas del aumento de consumo y cómo localizar una fuga.
- 31.10.2023: la CCPP presenta reclamación por las facturas emitidas del 18.07.2023 al 15.11.2023, aclarando que no se ha detectado fuga en la red particular y solicitando revisión del contador.
- 02.11.2023: se informa a la parte reclamante, que se acudiría a la finca para “verificar la lectura y el funcionamiento del contador”.
No se pudo realizar la comprobación del funcionamiento del contador en el propio suministro “puesto que no se podían conectar las piezas necesarias para llevar a cabo esta actuación”.
- 03.10.2024: se comunica que se va a sustituir el contador existente por un nuevo equipo de medida, para verificar el funcionamiento del contador en el Laboratorio de Contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) con expediente n.º 226/LC10.186.
- 04.11.2024: se informa al cliente que el 8 de octubre se sustituyó el contador para realizar la comprobación.
- 11.10.2024: verificación del contador que presenta desviación positiva comprendida entre el + 0,05 % y + 1,8 %, no superando los límites establecidos por la legislación vigente del 2 %, lectura del contador en el momento de la retirada fue de 58.977 m³. Consideran correcto el funcionamiento del contador, lectura totalmente correcta y que el consumo



Comunidad de Madrid

registrado realmente se ha producido.

- 05.11.2024: el administrador de la CCPP presenta una nueva reclamación por su disconformidad con la facturación relativa al periodo que abarca del 18 de julio al 15 de noviembre de 2023, solicitando la revisión de las facturas, pues niega la localización de fuga que justifique dicho aumento de consumo.
- 14.11.2024: se informa al cliente de las actuaciones realizadas que determina que el funcionamiento del contador es correcto.
- Se le ofrece la posibilidad de llevar a cabo una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED] que cuente con la acreditación necesaria de ENAC.
- Se informa que el contador únicamente registra consumo cuando circula agua a través de él, algo que sólo puede ocurrir si se está utilizando el suministro de manera controlada o incontrolada, o si la instalación interior no es completamente estanca.

La parte reclamada concreta sus alegaciones:

“Tras varias reclamaciones presentadas por el administrador de la Comunidad de Propietarios Yerma y una vez comprobado en nuestro laboratorio de [REDACTED] que el 4 funcionamiento del contador y la lectura son correctos, que como indicábamos anteriormente son las únicas causas por las que el aumento de consumo reclamado podría ser imputable a esta empresa, podemos afirmar que la causa del aumento de consumo de consumo en el periodo reclamado es ajena a [REDACTED]

Hay que mencionar que el consumo ha descendido a los valores habituales del suministro, lo que confirma que su funcionamiento no es la causa del aumento de consumo. Además, si la causa del aumento fuese el mal funcionamiento del contador, el consumo elevado se habría mantenido en el tiempo hasta su sustitución.

Se le ofrece la posibilidad de realizar una nueva verificación del funcionamiento del contador en un laboratorio ajeno a [REDACTED] asumiendo el cliente los costes que se originen. En este sentido el cliente no mostró su intención de llevar a cabo dicha comprobación.

Cabe también recordar que tanto el diseño como el funcionamiento de un contador no permite que este registre consumo alguno si no pasa agua a través de él.

[REDACTED], dispone de procedimiento interno de revisión que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo en caso de que se tratase de una avería o fuga.

(...)

Por lo expuesto anteriormente, desde [REDACTED] no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta.”

La parte reclamante presenta escrito de alegaciones para la audiencia mediante escrito de 12/09/2025, manifestando que:

“La controversia que da origen al presente arbitraje es originada por dos facturas emitidas por el [REDACTED]. Concretamente las facturas del contrato nº 63694745, del período facturado 18/julio/2023- 14/septiembre/2023, número de factura 230007448220, por la cantidad de 17.810,74 euros (por el consumo de 7.341 metros cúbicos); y la del período facturado 14/septiembre/2023- 15/noviembre/2023, número de factura 230008325057, por la cantidad de 5.506,26 euros (por el consumo de 4.074 metros cúbicos).

Comunidad de Madrid

Facturas a todas luces desorbitadas, como puede verse con la relación de facturas que se aportan (se aportan las facturas desde enero de 2020 a enero de 2024, como documento nº 1), donde el consumo es cero metros cúbicos, excepto las dos facturas reclamadas.

Realmente el contador de control no es que registre cero en metros cúbicos de agua, sino en gasto económico, ya que el gasto que contemplan las facturas que se aportan está entre dos mil doscientos y tres mil metros cúbicos de agua cada dos meses. Esta cantidad de metros cúbicos coincide con la suma de los metros cúbicos registrados por los contadores secundarios individuales de la comunidad, que son los particulares de los comuneros. Este es el resultado del contador de la acometida principal. Como se ve en la relación de facturas que se acompañan, el gasto oscila entre más o menos las cantidades que se han manifestado, a lo largo de los años.

Como indica el [REDACTED] en su escrito de 29/08/2025, en la página uno, en los Hechos, 2 párrafo 3, el contador de control es únicamente para medir los metros cúbicos de agua que entran en la finca, y luego están los contadores secundarios individuales, y deberían de coincidir la cantidad medida en el contador de control con la suma de las cantidades medidas en los contadores secundarios (como exponemos en el párrafo final de este escrito en la página 4). Y este es el quid de la cuestión, QUE NO COINCIDE.

Una vez efectuada la correspondiente reclamación al emisor de las mismas, se nos manifiesta a la Comunidad que tras recibir la reclamación se dio traslado de la misma al área técnica responsable, y manifiesta que el funcionamiento del contador es correcto. El técnico que acudió a revisar el estado de la instalación manifestó que no había fugas en la misma, por lo que se comprueba que la facturación y la medición eran incorrectas (se acompaña mail como documento nº 2).

Por lo que se nos indica que debemos ponernos en contacto con el [REDACTED] para que examine el contador y lo sustituya por uno que funcione correctamente, dado que el problema se debe a un error en la medición del mismo al estar defectuoso. El [REDACTED] a la vista de lo cual pone en conocimiento de la Comunidad de Propietarios que va a proceder a sustituir el contador y proceder a su comprobación.

La siguiente comunicación del [REDACTED] es para manifestar que, una vez revisado el contador, está en perfecto estado de uso, señalando que las causas del aumento de consumo pueden ser (se acompaña la carta del [REDACTED] como documento nº 3):

- 1.- Que a veces se producen averías en la instalación que provocan consumos no controlados. Incidencias que no suelen ser detectadas a simple vista y el agua perdida en estas situaciones pasa 3 directamente a la red de alcantarillado, sin causar ningún desperfecto visible.
- 2.- Que en un punto de la instalación interior se haya realizado un consumo involuntario, como por ejemplo un grifo mal cerrado.
- 3.- Que se hayan cambiado los hábitos de consumo, o el número de personas que habitan el domicilio. Siendo estos los hechos que nos obligan a recurrir al presente arbitraje.

Es curioso que "las únicas causas que pueden originar un aumento en el consumo de agua" aumentas o disminuyen en su cantidad según se lean los documentos 1, 3 y 5 de los aportados por el [REDACTED] junto con su escrito.

Ponemos de manifiesto que, en el histórico de las facturas acompañadas, se ve que hay un cambio de contador a partir del período facturado 15/septiembre/2021-18/noviembre/2021. Pero esto es anterior al siniestro, y posteriormente no hay ningún otro cambio de contador.

Cuando retiraron el contador para revisarlo, como dicen, debería haber figurado el cambio de otro



Comunidad de Madrid

contador en esas fechas, pero no aparece en las facturas. Estamos hablando de un consumo que pasa de cero a 11.415 metros cúbicos.

El [REDACTED] debería saber lo que supone esta cantidad de agua, siendo irrisorios los tres puntos señalados por el mismo como causas del aumento de consumo (así como los demás puntos señalados en los documentos 1 y 5 aportados por el [REDACTED]). Amén de que el importe total de las dos facturas asciende a 23.317,00 euros y posteriormente emite una factura por 22.985,48 euros, lo que supone una extraña regularización.

4 Estamos hablando de una cantidad de metros cúbicos que la red de saneamiento no tiene capacidad de absorber ni de evacuar. Y no nos pongamos en el caso de una fuga, es la idea más peregrina que se le puede ocurrir al [REDACTED], ellos son conscientes de que tal cantidad de agua hubiera originado tal socavón que se hubiera hundido el edificio. Es como si en ese período de tiempo los integrantes de la comunidad hubieran consumido el doble de lo que consumen en un año. Y es evidente que saltaron las alarmas en el [REDACTED] al detectar un consumo desorbitado de metros cúbicos. La pregunta que nos hacemos es cómo es posible, que con la tecnología que tiene el [REDACTED], y que ha detectado un consumo de una cantidad tan elevada de metros cúbicos de agua, que puede causar una catástrofe irreparable, sin que haya avisado a la Comunidad, teniendo en cuenta el siniestro que hubiera podido causar si verdaderamente se hubiera producido esa pérdida tan exagerada de metros cúbicos de agua. El despropósito de las dos facturas es más que evidente, y lo que no es admisible es que el [REDACTED] no rectifique y no reconozca que es MATERIALMENTE IMPOSIBLE TAL CONSUMO. Amén de no tener en cuenta las manifestaciones del técnico que envió en primer lugar y que están reseñadas en el presente escrito en negrilla (en la página 2 del presente escrito, refiriéndose al documento 2 aportado por esta parte).

El [REDACTED] "despacha" a la Comunidad con una carta tipo que, a la vista está, tiene para estos casos, y que ni siquiera refleja la totalidad de las actuaciones, como por ejemplo no manifestar la visita del técnico que manifestó que una vez revisada la instalación no observó fugas.

5 Resumiendo, que si el contador de la acometida principal (es decir, el contador de control) es el que ha mostrado cinco (las dos objeto del presente arbitraje y las tres que esta parte pretendan que sean también objeto del arbitraje) lecturas fuera de registros, y ninguno de los contadores de los comuneros ha tenido ninguna lectura fuera de su rango de consumo habitual, está claro que la pérdida de los 11.415 metros cúbicos de agua tiene que haber sido por una fuga entre el contador de control de la acometida principal y la unión de este con los contadores secundarios de las viviendas.

Luego la conclusión es clara, que solo ha podido ser por una fuga de agua o por un fallo en el contador de acometida. Una fuga de agua es materialmente imposible, por la cantidad tan enorme de metros cúbicos, que hubieran causado un socavón que hubiera hundido el edificio, el edificio de al lado y el de enfrente.

Con respecto al contador, este puede fallar por diversas razones, como envejecimiento, defectos, rotura de piezas, presencia de aire en las tuberías, instalación incorrecta o por fluctuaciones en la presión de la red, y está claro que ha habido un fallo en el contador de control de la acometida principal (al dar por descartada la fuga) (así como los puntos señalados en sus documentos 1 y 5), y, además, el [REDACTED] es totalmente consciente de ello, pese a no reconocerlo.

Hay una contradicción evidente entre lo que manifiesta el [REDACTED] en el penúltimo párrafo de la página dos de su escrito, con lo que le comunicó el administrador de la Comunidad en el mail que se aporta como documento nº 2. Ya que el [REDACTED] dice en su informe que no se pudo realizar la comprobación del funcionamiento del contador en el 6 propio suministro puesto que no se podían



Comunidad de Madrid

conectar las piezas necesarias para llevar a cabo esta actuación, y en el mail que el administrador envía al [REDACTED] se manifiesta que el técnico del [REDACTED] que acudió a revisar el estado de la instalación comprobó que no había fugas en la misma, por lo que se comprobó que la facturación y la medición eran incorrectas.

En la página tres del escrito del [REDACTED] se manifiestan las pruebas que se le han practicado al contador retirado en los laboratorios del [REDACTED]. Habría que ser prudente con la utilización de los resultados obtenidos en un ensayo hecho en un laboratorio. Hay que considerar que se trata de datos estadísticos y no de un hecho comprobado como se desprende de las facturas presentadas, y que demuestran los defectos de lectura del contador de control número P21UF539525A. En efecto, de las cuatro medidas que se han hecho la probabilidad de cobertura es de un 95% (uno de cada 20), con un error inferior al 2%, lo que, no siendo malos resultados, no deja de ser un valor probabilístico, no un HECHO. Además, el laboratorio no hace un ensayo homologado siguiendo el estándar internacional ISO4064-2:2014, sino "un procedimiento interno" basado en el.

Si bien es cierto que el 14/11/2024 se nos dio la oportunidad de hacer un ensayo comparativo en laboratorio homologado, realmente no fue una propuesta fácil de llevar a cabo. El contador había sido desmontado un mes y varios días antes y estaba en poder del [REDACTED], no sabemos en qué estado de conservación, y los laboratorios recomendados estaban en Barcelona, Zaragoza, Sevilla y San Ciprian de Viñas. Lo que, claramente, no facilita en absoluto el que la Comunidad hiciera el ensayo comparativo.

7 Y ya como traca final aportamos el conjunto de facturas (como documento nº 4) correspondientes al año 2024 y principio del 2025; observándose las del año 2024, correspondientes al contador P21UF539525A, hay un despropósito de facturas en las que no figura ninguna lectura, otras también sin lectura que parece que anulan a las anteriores.

Igualmente hay tres facturas, que son las número 249700053095, cuyo importe es de 1.399,45 euros; la número 249700053097, cuyo importe es de 1.216,02 euros; la número 240007199490, cuyo importe es de 558,77 euros. Lo que nos lleva a dilucidar, que una vez más el contador ha hecho de las suyas y el [REDACTED] ha girado a la Comunidad las tres facturas antedichas, perpetrándose otra facturación indebida. Y se aprovecha este arbitraje, para que se le exija al [REDACTED] la devolución de las mismas. Y esto no tiene discusión, porque si se observan las cuatro últimas facturas del documento nº 4 (que son las que pertenecen al nuevo contador, número P24UF7378250), no hay ningún error y está todo correcto, tanto las lecturas como los consumos.

Ponemos de manifiesto el histórico de los contadores:

En las facturas aportadas en el documento nº 1, del contador D11UF088491M, de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre de 2.020; ya de 2021, enero, marzo, mayo, julio, y septiembre, el consumo siempre es de cero metros cúbicos. En la factura de 2021 noviembre, ya aparece otro contador, el P21UF539525A, con facturas de cero metros cúbicos, siendo también de cero metros cúbicos las facturas de enero, marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre del 2.022, así como las del año 2.023 de enero, marzo, mayo, julio, y son las facturas de octubre y noviembre 8 de este año 2.023, las que se disparan en el consumo de metros cúbicos. Ya en el año 2.024, vuelven a ser de cero metros cúbicos las de enero, marzo, mayo, agosto y octubre (mes en el que hay dos facturas de cero metros cúbicos de gasto, y una de 1.383 metros cúbicos, otra más de 1.187 metros cúbicos y otra más de 473 metros cúbicos. Siendo muy significativo que todas las siguientes facturas se emitieron con lecturas del nuevo contador vuelven a ser de 0 metros cúbicos (ahora es el P24UF7378250)(estas últimas facturas están en el documento nº 4).



Comunidad de Madrid

La relación de las cuatro últimas facturas del contador P21UF539525A es la siguiente:

	Vol.C.Control	Vol.C.Secundarios	Dif. índices
18/01/24 a 15/03/24	3800	2417	1383
15/03/24 a 20/05/24	2811	2811	0
20/05/24 a 16/07/24	3827	2640	1187
16/07/24 a 17/09/24	2795	2322	473

A la vista de este cuadro, obviamente los volúmenes medidos por el contador de control se obtienen de la diferencia de sus lecturas al principio y final del período facturado, siendo la diferencia de índices el volumen de agua que se ha facturado a la Comunidad por error del contador, al igual que sucedió con las dos facturas objeto de este arbitraje.

Luego la afirmación que hace el [REDACTED] en su escrito, primera página del mismo, en el primer párrafo de los hechos, de que "descarta el error de la lectura" es cuanto menos engañoso, ya que admite un margen de error, y, como queda demostrado en el cuadro arriba reseñado, los errores en la medición existen. Es palmario que la cantidad de agua que entra por el contador de control debe de coincidir con la 9 suma de las cantidades de los contadores secundarios. Y es curioso que ningún titular de los contadores secundarios haya efectuado una reclamación por haber recibido una factura demasiado elevada. Por lo que la pérdida del volumen de agua debería estar, entonces, en la tubería que va del contador de control a los contadores individuales secundarios. Y esa pérdida no existe, como ya manifestó el técnico del [REDACTED] (documento nº 2, el mail aportado). Luego solo queda una alternativa, el fallo del contador de control, por lo que se debe de eximir a la Comunidad de Propietarios del pago de las dos facturas. La conclusión es, definitiva y claramente, que el contador ha fallado sin ningún género de duda, por lo que el [REDACTED] ha de devolver la totalidad de estas tres facturas cobradas indebidamente (que son las tres que se reseñan en la página anterior, y que asciende a un total de 3.174,24 euros). Toda vez que estas facturas no han sido aún reclamadas al [REDACTED], esta parte solicita a la Corte que sean también objeto del presente arbitraje, ya que estamos en el mismo supuesto y la resolución del mismo claramente puede ser también para esta adenda".

La parte reclamante aporta las facturas emitidas en 2024/2025 a destacar:

- Factura emitida el 03.10.2024, periodo 18.01.2024-15.03.2024, importe 1.399,45 €
- Factura emitida el 03.10.2024, periodo 20.05.2024-16.07.2024, importe 1.216,02 €
- Factura emitida el 07.10.2024, periodo 16.07.2024-17.09.2024, importe 558,77 €

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

El Canal de Isabel II tiene una oferta de adhesión limitada al sistema arbitral de consumo por el que, entre otras limitaciones, no acude a este sistema por solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los 12 meses desde la fecha de solicitud de arbitraje, ni cuyo importe reclamado exceda de 3.000 €.

Teniendo en cuenta la fecha de la solicitud de arbitraje, 25.01.2025, efectivamente la oferta de adhesión del [REDACTED] al Sistema Arbitral de Consumo era una oferta limitada (Resolución de 28 de febrero de 2019 de la Junta Arbitral Nacional de Consumo).



Comunidad de Madrid

Las pretensiones de la parte reclamante versan sobre:

- Factura emitida el **17.10.2023** por importe de **17.810,74 €**.
- Factura emitida el **20.11.2023** por importe de **5.506,26 €**.
Importe total reclamado inicialmente: **22.985,48 €**
- En las últimas alegaciones, la parte reclamante amplía las facturas objeto de reclamación incluyendo:
 - o Factura emitida el 03.10.2024 por importe de **1.399,45 €**
 - o Factura emitida el 03.10.2024 por importe de **1.206,02 €**
 - o Factura emitida el 07.10.2024 por importe de **558,77 €**Importe total de estas tres facturas añadidas a la pretensión inicial: **3.174,24 €**
- Total reclamado: **26.159,72 €**

Tanto por el importe reclamado, que excede de 3.000 €, como por la fecha de emisión de dos de las facturas emitidas el 17.10.2023 y el 20.11.2023, que tienen una antigüedad de más de 12 meses desde la fecha de la solicitud de arbitraje, las pretensiones de la parte reclamante están excluidas de la oferta pública de adhesión a arbitraje de la empresa reclamada, por lo que no existe convenio arbitral válido.

En consecuencia, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** puesto que no existe convenio arbitral válido al tratar la solicitud de arbitraje sobre cuestiones excluidas de la oferta de adhesión de la parte reclamada al sistema arbitral de consumo. Se procede al archivo del expediente dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial.

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

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

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, 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.



Comunidad de Madrid

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 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

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo. [Redacted]