



Comunidad de Madrid

arbitral- la facturación reclamada únicamente puede tener una antigüedad máxima de 12 meses desde la solicitud de arbitraje, se analiza el caso destacando especialmente el periodo de facturación con inicio el 20 de julio de 2023 y hasta el 22 de enero de 2024, debiendo desestimarse cualquier reclamación por periodos anteriores al indicado, por estar excluidos de arbitraje. El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 20 de julio de 2023 y el 22 de enero de 2024, fue realizada, teniendo en cuenta la lectura del contador que tenía instalado en esas fechas y que fue un contador marca Zenner con número de serie 93278460, contador que fue sustituido el 7 de marzo de 2024, como más adelante se detallará. La facturación inicial del periodo de facturación comprendido entre el 20 de julio de 2023 y el 22 de enero de 2024, fue calculada de la siguiente forma: Periodo de facturación 20 de julio al 18 de septiembre de 2023: por diferencia de índices de lectura. La lectura el 20 de julio de 2023 fue de 7.396 m3, mientras que la lectura el 18 de septiembre de 2023 fue de 7.467 m3, lo que determina un consumo de 71 m3. Periodo de facturación 18 de septiembre al 17 de noviembre del 2023: por diferencia de índices de lectura. La lectura el 18 de septiembre de 2023 fue de 7.467 m3, mientras que la lectura el 17 de noviembre de 2023 fue de 7.500 m3, lo que determina un consumo de 70 m3. Periodo de facturación 17 de noviembre de 2023 al 22 de enero de 2024: consumo calculado por estimación, puesto que no pudimos acceder a tomar la lectura del contador el 22 de enero de 2024. La estimación se realiza de acuerdo con las facturaciones de los dos periodos análogos precedentes conforme al artículo 51 del Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del [REDACTED]. El consumo calculado fue de 78 m3. El 18 de septiembre de 2023, el cliente presenta una reclamación de la facturación de forma presencial en nuestra oficina de atención al cliente, del periodo de facturación comprendido entre el 24 mayo y el 20 de julio de 2023, indicando que tiene un consumo muy alto y son solo 2 personas. El 7 de noviembre de 2023 nuestros servicios técnicos acudieron a la finca para comprobar el funcionamiento del contador. La lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 7.498 m3, lo que determina que la lectura utilizada para facturar el periodo era correcta. Sin embargo, no se pudo comprobar el funcionamiento metrológico del contador porque una de las piezas donde se tiene que conectar el contador patrón para realizar esta comprobación, estaba girado y hacía imposible su conexión. En esta inspección verificamos que era necesario cambiar una de las llaves del conjunto de medida. El día 8 de noviembre de 2023 acudimos para cambiar las llaves del contador, sin embargo, esta actuación no se pudo realizar porque el tapón está agarrotado. Es importante destacar que la incidencia con las llaves o el tapón, en ningún caso implican un mal funcionamiento metrológico del contador, puesto que no intervienen en el funcionamiento de este, siendo su única función, interrumpir el suministro en la acometida en los casos en los que es necesario actuar sobre el equipo de medida, como por ejemplo, realizar la conexión entre el contador patrón y el instalado en el suministro para realizar la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en finca, motivo por el cual fueron necesarias estas actuaciones. Por los motivos anteriores el 25 de enero de 2024 informamos al cliente de que íbamos a proceder a la sustitución del contador instalado en finca para comprobar su funcionamiento en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED].

No obstante, puesto que habíamos comprobado que el consumo facturado en el periodo del 24 de mayo y el 20 de julio de 2023 fue facturado por estimación, tal y como hemos recogido anteriormente, se procedió a regulariza esta facturación, lo que supuso pasar de una facturación original de 191 m3 por importe de 561,15 euros a una facturación después de rectificar de 68 m3 y un importe de 147,22 euros. El 2 de febrero de 2024 recibimos una nueva reclamación del cliente por correo electrónico, en la que manifestaba disconformidad con la facturación estimada del periodo 17 de noviembre de 2023 al 22 de enero de 2024 y donde nos facilitaba la lectura de 7.512 m3 del día 22 de enero de 2024. El 6 de febrero de 2024 rectificamos la facturación del periodo reclamado por el cliente teniendo en cuenta que la lectura del contador en fecha 17 de noviembre de 2023, fue de 7.500 m3, y que la lectura facilitada por cliente el 22 de enero de 2024 era de 7.512 m3, lecturas que determinan un consumo medio diario de 0,182 m3, que aplicado al periodo indicado resulta un consumo a facturar de 12 m3. Como consecuencia de esta rectificación se pasó de una facturación inicial por importe de 150,29 euros a una facturación



Comunidad de Madrid

después de rectificar de 34,90 euros. En este mismo informe, se le solicitaba que tomaran las medidas oportunas para que fuera posible realizar la lectura del contador en las fechas previstas y se le informaban de los medios de los que dispone esta empresa para poder aportar una auto lectura, en el caso de que no fuera posible acceder por parte de nuestro personal. El 6 de marzo de 2024 recibimos una nueva reclamación del cliente por teléfono, manifestando su disconformidad con las rectificaciones por estimación porque, en su opinión, seguían siendo facturas de un importe muy elevado para dos personas. El cliente en la disconformidad de su reclamación insiste en que el contador se encuentra con avería, en relación a las llaves y el tapón que como ya hemos indicado anteriormente, no afectan al funcionamiento metrológico del contador. En cualquier caso, el mismo día 6 de marzo de 2024 enviamos carta al cliente para informarle de que íbamos a comprobar el funcionamiento del contador en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED]. El 07 de marzo de 2024 recibimos una nueva reclamación del cliente por correo electrónico, el motivo y los periodos de facturación reclamados son los mismos que los de la reclamación anterior, por la que a esta reclamación se le da respuesta al cliente de forma conjunta con la reclamación anterior. El 07 de marzo de 2024 sustituimos el contador para comprobar su funcionamiento en nuestro laboratorio de contadores. La comprobación del funcionamiento del contador ha sido efectuada en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED] que es un laboratorio de calibración acreditado por ENAC con acreditación nº 226/LC10.186, la cual certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad. Además, este laboratorio y sus procedimientos son objeto de auditoría cada año. El contador ha de registrar el consumo con desviaciones inferiores al 2%, según el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016. El resultado fue que el contador registraba el consumo con una desviación negativa del - 2,90 % en su parámetro con mayor desviación, no presentando desviaciones positivas superiores al 2% en ninguno de los caudales a los que se ensayó el contador. Es decir, el contador ha registrado un consumo inferior al realmente realizado, por lo que consideramos que no procede la rectificación de la facturación emitida, puesto que, de hacerlo, el importe a facturar sería mayor. Así mismo, la lectura del contador en el momento de la comprobación fue de 7.521 m3, lo que confirma que la lectura tomada por el lector es totalmente correcta. En esta misma carta, también se le informó al cliente sobre las posibles causas de un aumento de consumo y de la posibilidad de comprobar el funcionamiento del contador en un laboratorio externo a [REDACTED], que cuente también con la debida acreditación de ENAC para realizar este tipo de ensayos. De estar interesado en esta nueva comprobación, debía comunicárnoslo en un plazo inferior a 30 días naturales desde la emisión de esa carta. En este sentido no hemos recibido solicitud al respecto por parte del cliente, y, por tanto, el contador ha sido desechado. Asimismo, hemos podido observar que el consumo desciende a los valores habituales antes de la sustitución del contador. Concretamente, el 17 de noviembre del 2023, el contador registraba una lectura de 7.500 m3, mientras que el 7 de marzo de 2024, fecha en la que se levanta el contador para su sustitución, el contador registraba una lectura de 7.521m3, lo que determina un consumo medio diario de 0,189 m3/día, mientras que en el periodo análogo posterior y con el nuevo contador instalado en finca, teniendo en cuenta la facturación disponible, el contador registra una lectura de 132 m3 el 18 de noviembre de 2024 y el 22 de enero de 2025 registra una lectura de 145 m3, por tanto, el consumo medio diario ha sido de 0,200 m3/día. Como se puede comprobar ambos contadores han registrado consumos prácticamente similares, siendo incluso inferiores los registrados por el contador instalado en finca durante el periodo reclamado. Esto es otro claro indicativo de que la causa del aumento de consumo no está relacionada con el funcionamiento del contador, puesto que, de estarlo, el aumento de consumo se habría mantenido hasta la sustitución del mismo. IV.- En cuanto a los cálculos de consumo e importe realizados por el cliente en las "pretensiones del reclamante" de este arbitraje, no se ajustan a lo establecido en el Decreto 29/2018, actualmente derogada por la entrada en vigor del Decreto 55/2024, de 22 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. La factura que emite [REDACTED] está compuesta por cuatro servicios: aducción, distribución, depuración y alcantarillado. Cada uno de ellos se ve afectado por unas ratios diferentes y consta de dos partes, una parte fija, denominada cuota de

Comunidad de Madrid

servicio, y una parte variable. En concreto, la cuota de servicio se factura por [REDACTED] en concepto de disponibilidad del servicio y se factura independientemente de que exista o no consumo, mientras que la parte variable de la tarifa depende del volumen de agua suministrado, para su cálculo se establecen una serie de bloques o tramos en función del consumo realizado en el periodo. Tanto las cuotas de servicio como los bloques o tramos en los que se descompone el consumo para su facturación se calculan teniendo en cuenta el número de días reales del periodo de consumo a facturar. Esta forma de cálculo es la que recoge el Decreto 29/2018, de 17 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios prestados en el ámbito de la Comunidad de Madrid, que establece que, para todos los grupos de usos del suministro, tanto las cuotas de servicio como los límites de cada bloque de consumo, se definen para periodos de consumo de sesenta días, debiéndose ajustar al número de días reales que conforman el periodo de consumo a facturar. Además, la parte variable de la tarifa de aducción se diferencia en dos periodos: periodo estacional de invierno (1 octubre al 31 mayo) y periodo estacional de verano (1 junio al 30 septiembre). Cuando el consumo se haya realizado en un periodo que incluya días de invierno y días de verano, las tarifas se aplicarán repartiendo el consumo total del periodo facturado proporcionalmente al número de días de cada periodo estacional que conformen el mismo. Para la determinación de los límites de los bloques de consumo de la parte variable de la tarifa, se tendrá en cuenta el número de días del periodo (diferenciando invierno y verano) multiplicado por el volumen unitario destinado a usos domésticos. A modo de ejemplo, teniendo en cuenta el Decreto 29/2018 que es el que se encontraba en vigor en los periodos reclamados en este arbitraje, la parte variable de la tarifa de aducción se estructura en tres bloques del modo siguiente, para suministros destinados a usos domésticos: 1) Primer bloque: los primeros 25 metros cúbicos consumidos al bimestre 0,2965 euros por metro cúbico, tanto para el periodo de invierno como para el periodo de verano. 2) Segundo bloque: los siguientes 25 metros cúbicos consumidos al bimestre 0,5486 euros por metro cúbico para el periodo de invierno y 0,6855 euros por metro cúbico para el periodo de verano. 3) Tercer bloque: los restantes metros cúbicos consumidos 1,3163 euros por metro cúbico para el periodo de invierno y 1,9746 euros por metro cúbico para el periodo de verano. En el caso concreto de este cliente, no le estamos prestando el servicio de alcantarillado, por lo que las facturas están exentas de este servicio. Además, en su contrato se factura una cuota suplementaria de distribución, aprobado por su Ayuntamiento, que se incluye en cada factura y que tiene por objeto la financiación de infraestructuras hidráulicas de titularidad municipal. Por todo lo anterior, una vez comprobados tanto la lectura como el funcionamiento metrológico del contador, el motivo del aumento de consumo debe buscarse en la existencia de una incidencia en la instalación interior, que hubiera provocado un consumo no controlado, o en el uso que se haya realizado de éste. Es importante mencionar, 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 controlada o incontrolada, o si la instalación interior no es completamente estanca. V.- En definitiva, y a modo de conclusión, el funcionamiento del contador que registró el consumo de la vivienda del titular en el periodo reclamado fue comprobado en nuestro laboratorio de contadores de [REDACTED] laboratorio de calibración acreditado por ENAC con expediente nº 226/LC10.186, la cual certifica que este laboratorio realiza las comprobaciones con total independencia, imparcialidad y confidencialidad. Además, este laboratorio y sus procedimientos son objeto de auditoría cada año. El resultado obtenido fue que el contador registraba el consumo con una desviación negativa del 2,90 % en su índice con mayor desviación. Lo que supone que el contador registraba un consumo inferior sobre el realmente realizado. Se le ofreció al titular la posibilidad de realizar una nueva comprobación en un laboratorio externo, pero el cliente no mostró interés en llevarla a cabo. Así mismo, las lecturas realizadas en el periodo fueron correctas puesto que fueron confirmadas en las intervenciones y ordenes de lectura realizadas posteriormente. Esto confirma que el consumo facturado realmente se realizó y, si este consumo no se realizó de forma consciente, es que existe o existió algún tipo de incidencia en la instalación interior que provoca este aumento de consumo temporal en el suministro. 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



Comunidad de Madrid

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 que no cierra correctamente o la válvula de algunas calderas que no se encuentra completamente cerrada, en el sistema de riegos de los jardines, 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 todo ello, se deben buscar las causas del aumento de consumo en el uso que hicieron del suministro en el periodo reclamado o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna. Es necesario destacar, que, respecto al periodo análogo posterior al reclamado en este arbitraje, el consumo es bastante similar. Concretamente, el consumo medio diario del periodo comprendido entre el 17 de noviembre de 2023 y el 07 de marzo de 2024 ha sido de 0,189 m³/día, mientras que el realizado en el periodo análogo posterior, teniendo en cuenta las telelecturas disponibles hasta el 22 de enero de 2024, ha sido de 0,200 m³/día. Esto quiere decir que el consumo desciende a los valores habituales del suministro con el antiguo contador instalado en finca, lo que es otro claro indicativo de que la causa del aumento de consumo no está relacionada con el funcionamiento del contador, puesto que, de estarlo, el aumento de consumo se habría mantenido hasta la sustitución del contador. En cuanto a los cálculos de consumo e importe realizados por el cliente en las "pretensiones del reclamante" de este arbitraje, no se ajustan a lo establecido en el Decreto 29/2018, actualmente derogada por la entrada en vigor del Decreto 55/2024, de 22 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, puesto que, entre otras cosas, no tiene en cuenta los bloques de consumo ni la tarifa de verano/invierno. Se detalla en los antecedentes de este informe.

calcula la facturación en base al Decreto 29/2018 actualmente derogada por el Decreto 55/2024 y la Orden 1330/2018, actualmente derogada por la Orden 1826/2024 de 24 de mayo, de la Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior, por la que se aprueban las tarifas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua prestados por

Por lo expuesto anteriormente, a juicio de 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 II-). VI.- En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones del Cliente debemos tener en cuenta que 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 como dispone el Decreto 29/2018, de 17 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización del agua en el ámbito de la Comunidad de Madrid. Debido a que factura volúmenes de agua consumidos (tal y como se indica en el Decreto 29/2018) lo necesario para poder rectificar una o varias facturas es indicar los volúmenes de agua que haya que facturar, no su importe. El patrón de consumo de un Cliente se establece por los metros cúbicos consumidos, no por el importe de las facturas, pues el precio de las tarifas varía anualmente. Con el fin de entender el argumento se expone un ejemplo: Si un Cliente viene consumiendo una media de 5 m³ en todas las facturas durante los últimos 5 años, aunque el consumo siempre sea el mismo en todas las facturas -5 m³ - el importe no siempre va a ser el mismo, unas veces podrá ser 20 € otras veces más y otras veces menos; todo ello depende de 2 factores: 1. El precio de las tarifas, el cual puede variar anualmente, lo que supone que no todos los años valdrán lo mismo los 5 m³ consumidos. 2. El periodo en el que se haya



Comunidad de Madrid

realizado el consumo. Tal y como se indica en el Decreto 29/2018, art. 2.1., las tarifas son estacionales -periodo de verano y periodo de invierno- siendo más caro el periodo de verano que el periodo de invierno, por lo que, ni siquiera en un mismo año, los 5 m³ van a valer lo mismo. Por tanto, si se decidiese que se tienen que reintegrar importes, que es lo que solicita el Cliente, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar. Solicita se dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el Cliente.

La parte reclamante manifiesta que es incierto que el arbitraje verse sobre el contrato nº [REDACTED] sino por el anterior nº [REDACTED] que desde hace 12 años se venía facturando a su nombre como se acredita con facturas y recibos. El nuevo contrato nº [REDACTED] se hizo a nombre de la patrimonial hace 14 meses a sugerencia del propio [REDACTED] que le aconsejó hacer el cambio de la titularidad como mejor opción para tratar de resolver el caso, aunque siempre considerarían vinculantes la responsabilidad de los dos contratos. En el año 2017 llegaron a emitir y cobrar en agosto 1000€ bimestrales. Es cierto que los ejercicios de 2021, 2022 y 2023 sean los que se reclamen, ocurre que ya en julio de 2023 volvieron facturar 561€, hasta prácticamente octubre de 2023 fue causa de una estimación inapropiada. El contador ya estaba instalado en enero de 2024, por ellos mismos, en la vía pública desde hacía un par de meses por lo menos y precisamente para tener acceso libre e incluso digital al mismo, la obra que hicieron de junio a finales de septiembre de 2023 fue por ese motivo. La compañía no admite la avería de una "palomilla" descubierta en el contador por ella misma, y tampoco admite que el contador desde esa fecha hacia atrás en años no funcionaba bien. Parece que el tapón es intrascendente, pero deciden cambiarlo por otro nuevo. Solo reconocen haber tenido un error de 125 m³. Que ha recibido factura del mes de enero 2025 donde dicen haberse consumido 43 m³, sin embargo, facturan 45 m³, en noviembre facturaron 32 m³, pero dicen haberse consumido 143 m³, y dicen que esto demuestra que funciona correctamente. Que se determina que no hay fugas de ninguna clase, aunque [REDACTED] reconoció que algo fallaba en la medición de los consumos. Solicita se desestime el alegatorio del [REDACTED] contra la denuncia presentada.

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.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, según manifiesta [REDACTED] y queda acreditado con las facturas facilitadas, periodo mayo de 2023 a mayo de 2024, el reclamante no tiene la condición de consumidor, así, según se observa en la factura aportada de fecha 21 de julio de 2023, el reclamante se convierte en persona jurídica, por lo que este Colegio Arbitral no puede entrar a conocer.

No entrar a conocer en cuanto a las facturas solicitadas de periodos anteriores en las que aparece el reclamante como titular, toda vez que las facturas objeto de reclamación están fuera del periodo del protocolo, puesto que la solicitud de arbitraje es del 29 de julio de 2024 y la facturación reclamada únicamente puede tener una antigüedad máxima de 12 meses desde la solicitud de arbitraje, de conformidad con la adhesión realizada por [REDACTED] al sistema arbitral.

Procediendo por ello el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.



Comunidad de Madrid

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

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 30 de enero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]