



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10903.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 09 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere realizar una reclamación presencial por el consumo desmesurado de 120 metros cúbicos, sin que hubiera ninguna incidencia en el interior de su vivienda y que la incidencia reseñable en ese periodo fueron unos trabajos realizados en el contador y escasos metros de éste con una tapa de alcantarilla y otra tapa más pequeña al lado del contador que desconoce su función. Se corresponde al periodo facturado del 27/03/2024-30/05/2024 con un consumo de 114 metros cúbicos y al periodo del 30/01/2024-27/03/2024 con un consumo por estimación de 6 metros cúbicos. El reclamante refiere que su reclamación indicaba que no podría gastar esa cantidad de metro cúbicos cuando no ha tenido ninguna alteración, comprobando también que no hubiera fugas en la vivienda.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Comprobar si la incidencia del consumo es ajena a mi domicilio, ya que dichos consumos suponen la que gastaría en dos años según se pueda observar en el histórico de los años anteriores".

En su escrito de 24 de febrero 2024: refiere: "No puedo localizar el número de contrato, nombre y DNI al ser un contrato de más de 50 años. El importe reclamado asciende a 204,85 €. Nota para consumo: modificar la dirección de envío de notificaciones. La letra del piso en lugar de B es D".

En su escrito 28 de marzo de 2025 refiere: "Quiero manifestar que una vez terminadas las obras e instalado el contador eléctrico, el importe de las facturas posteriores son muy similares a la de los años anteriores. Por lo que me ratifico que el importe y consumo de ese período son extremadamente altas, y no tienen una fustificación para mi consumo".

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 14 de abril 2025 refiere: "Primero. - El arbitraje tiene por objeto la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 108280490, cuyo titular es [REDACTED] a través del cual se abastece a una vivienda sita en la calle [REDACTED] en el municipio de Miraflores de la Sierra. En concreto, es objeto de arbitraje la facturación del periodo comprendido entre el 30 de enero y el 30 de mayo de 2024.

**Segundo.** - La facturación objeto de reclamación fue realizada teniendo en cuenta la lectura del contador marca Turbina con número de serie 10602276, instalado desde el 11 de enero de 2010.

**Tercero.** - La facturación inicial del periodo reclamado se calculó de la siguiente forma:

- El periodo de facturación comprendido entre el 30 de enero y el 27 de marzo de 2024 fue **calculada por estimación**, en base al consumo registrado en los dos periodos análogos anteriores, conforme a la letra b) del 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], debido a que el 27 de marzo **se tomó una lectura del contador que no era coherente con la del histórico, y, por precaución, para no facturar un consumo erróneo, se decidió facturar mediante estimación.** La facturación por estimación tiene la consideración de facturación a **cuenta** conforme al citado artículo y su importe se deducirá de la primera facturación en que se disponga de diferencia de índices.

Concretamente, el consumo medio diario en la media de los dos periodos análogos anteriores fue de 0,121 m<sup>3</sup>/día, lo que, aplicado al periodo de facturación en cuestión, supone un consumo a facturar de 6 m<sup>3</sup>.

- El periodo de facturación comprendido entre el 27 de marzo y el 30 de mayo de 2024 fue calculada por diferencia de índices de lectura, **descontando el consumo anticipado del periodo de facturación anterior:**

La lectura el 30 de enero de 2024 fue de 672 m<sup>3</sup>, mientras que la lectura el 30 de mayo de 2024 fue de 792 m<sup>3</sup>, lo que, **descontando los 6 m<sup>3</sup> estimados en el periodo de facturación anterior, determina un consumo a facturar de 114 m<sup>3</sup>.**

El 12 de junio de 2024, antes de la emisión de la factura, personal de esta empresa pública acudió a finca para verificar la lectura, ante el aumento de consumo registrado en el periodo. **La lectura en el momento de la inspección fue de 795 m<sup>3</sup>, lo que valida la lectura utilizada para facturar el periodo.**

Una vez verificado que la lectura es correcta, el 13 de junio de 2024, junto a la factura de consumo, se le envían dos documentos al Cliente, el primero informándole del exceso 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 con una guía para detectar una posible avería o fuga en la instalación particular del cliente. Se adjuntan a estos efectos el **DOCUMENTO Nº 1** y el **DOCUMENTO Nº 2.**

**Cuarto.** - El 18 de junio de 2024, el Cliente presentó una reclamación de forma presencial, ante el aumento de consumo facturado, manifestado que no tenía fuga.

En respuesta a esta reclamación, **ese mismo día se rectificó la facturación del periodo 30 de enero al 30 de mayo de 2024**, en base a las lecturas reales del suministro, teniendo en cuenta que la lectura registrada por el contador el 30 de enero de 2024 fue de 672 m<sup>3</sup> y el 30 de mayo de 2024 fue de 792 m<sup>3</sup>, resultando un consumo medio diario de 0,992 m<sup>3</sup>, y un consumo a facturar de 120 m<sup>3</sup>. En base al consumo medio diario, se reparte el consumo de forma lineal entre el periodo a rectificar, **pasando la facturación de un importe inicial de 316,70 € a un importe tras la rectificación de 253,12 €.** Se adjunta a estos efectos el **DOCUMENTO Nº 3.**

**Quinto.** - Por otro parte, el 29 de julio de 2024 **se sustituyó el contador como consecuencia de una campaña de renovación de contadores que lleva a cabo esta empresa de forma periódica.** Este nuevo contador dispone de una tecnología que permite conocer de forma remota



## Comunidad de Madrid

las lecturas durante las 24 horas del día. Este nuevo contador instalado ha **superado las pruebas** que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo, **lo que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de su instalación.**

Se ha podido comprobar, mediante la tecnología de tele lectura de la que dispone el contador instalado en finca, que, desde el momento de su instalación, ha existido **paso continuado de agua durante las 24 horas del día hasta el día 7 de agosto de 2024**, fecha en la que deja de suceder. **Esto es un claro indicio de que podría haber existido una avería o fuga en la instalación interior del Cliente.**

**Sexto.** - En relación con las pretensiones del reclamante, efectivamente se ha podido comprobar que se **produjo una pérdida de agua en la instalación**, que fue notificada por el Cliente el 24 de agosto de 2024 y **reparada por personal de [REDACTED] el mismo día.** Se adjunta a estos efectos el **DOCUMENTO Nº 4.** Esta avería se encontraba en la **primera llave del conjunto de medida, y esta llave se sitúa anterior al contador.** Es decir, **la posible agua fugada por esta incidencia no habría sido registrado por el contador, ni, por tanto, habría tenido efecto sobre la facturación.**

A este respecto, analizando las lecturas horarias de ese día 24 de agosto de 24 **se comprueba que no se ha registrado ningún aumento de consumo a pesar de que existía una considerable pérdida de agua, lo que demuestra que esta avería no ha influido en el consumo facturado:**

### Lecturas de un día

Contrato: **108280490** Pto. suministro: **512517** Contador: **S24XA029454Q**

Fecha: **24/08/2024**

| Fecha lectura       | Fecha registro      | Lectura |
|---------------------|---------------------|---------|
| 24/08/2024 00:00:00 | 24/08/2024 09:07:48 | 9,009   |
| 24/08/2024 01:00:00 | 24/08/2024 09:07:48 | 9,009   |
| 24/08/2024 02:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,009   |
| 24/08/2024 03:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,009   |
| 24/08/2024 04:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,009   |
| 24/08/2024 05:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,009   |
| 24/08/2024 06:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,009   |
| 24/08/2024 07:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,009   |
| 24/08/2024 08:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,009   |
| 24/08/2024 09:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,009   |
| 24/08/2024 10:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,009   |
| 24/08/2024 11:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,009   |
| 24/08/2024 12:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,009   |
| 24/08/2024 13:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,052   |
| 24/08/2024 14:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,052   |
| 24/08/2024 15:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,053   |
| 24/08/2024 16:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,053   |
| 24/08/2024 17:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,053   |
| 24/08/2024 18:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,053   |
| 24/08/2024 19:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,053   |
| 24/08/2024 20:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,053   |
| 24/08/2024 21:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,053   |
| 24/08/2024 22:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,053   |
| 24/08/2024 23:00:00 | 25/08/2024 03:29:54 | 9,053   |

Lecturas horarias del día 24/08/2024

**Séptimo.** - Por otra parte, **el consumo medio diario registrado por el antiguo y nuevo contador, en periodos de facturación consecutivos es similar, lo que constituye un claro indicativo de que este paso continuado de agua existía con anterioridad a la sustitución del contador.** Concretamente, el consumo registrado por el antiguo contador desde el 30 de mayo de 2024 y hasta la sustitución del contador, ha sido de 0,183 m<sup>3</sup>/día, mientras que el consumo



## Comunidad de Madrid

registrado por el nuevo contador desde su instalación el 29 de julio de 2024 y hasta el 27 de septiembre de 2024 ha sido de 0,183 m<sup>3</sup>/día. **Es decir, dos contadores distintos han registrado un consumo similar, esto es un claro indicativo de que la causa del aumento de consumo es ajena al funcionamiento del contador.**

Se adjunta como **DOCUMENTO Nº 5** el histórico de lecturas y de consumos.

**Octavo.-** El diseño y funcionamiento de un contador no permite que éste registre consumo alguno si no pasa agua a través de él, hecho que únicamente se produce si se está utilizando el suministro o si la instalación interior de la finca suministrada no es completamente estanca, es decir, si existe alguna incidencia en la misma que provoca un consumo incontrolada de agua, como por ejemplo una cisterna o un grifo que no cierra correctamente, la válvula de la caldera que no se encuentra completamente cerrada, etc. En ocasiones, este tipo de incidencias no suelen ser detectadas a simple vista y, por tanto, exigen de una revisión minuciosa para su detección y posterior subsanación.

**Es importante destacar que el consumo desciende notablemente antes de la sustitución del contador.** Concretamente, el consumo medio diario en el periodo reclamado en este arbitraje ha sido de 0,992 m<sup>3</sup>/día, mientras que el registrado en el periodo posterior hasta la sustitución del contador ha sido de 0,183 m<sup>3</sup>/día. Es decir, con el mismo contador instalado en finca, el consumo desciende a valores cercanos a los habituales del suministro, lo que es un **claro indicativo de que la causa del aumento de consumo es ajena al funcionamiento del contador, puesto que de no ser así el aumento de consumo se habría mantenido hasta la sustitución del contador.**

Por último, se hace necesario indicar que **el Cliente en ningún momento ha solicitado comprobar el funcionamiento del contador**, pero debido al tiempo que ha transcurrido desde su primera, y única, reclamación, el contador ya ha sido desechado.

### ALEGACIONES

**Primera. -** Se ha comprobado que se ha producido una avería en el conjunto de medida, que fue notificada por el Cliente al servicio técnico de averías el 24 de agosto de 2024 y reparada por el personal de esta empresa pública el mismo día. La reparación se realiza en la primera llave del conjunto de medida, esta llave se sitúa anterior al contador. Es decir, la **posible agua fugada por esta incidencia no habría sido registrado por el contador, ni, por tanto, habría tenido efecto sobre la facturación**, como se comprueba por las tele lecturas recibidas del contador ese día. **Independientemente de ello, esta incidencia se produjo en el mes de agosto de 2024, mientras que la facturación que es objeto de reclamación es la comprendida entre los meses de enero y marzo de 2024.**

**Segunda. -** Las lecturas realizadas en el periodo **fueron correctas puesto que fueron confirmadas** en las intervenciones y ordenes de lectura realizadas posteriormente. Además, **con el mismo contador instalado, el consumo del suministro descendió considerablemente, volviendo a valores cercanos a los habituales.**

Si el aumento de consumo en el periodo reclamado se debiese, exclusivamente, al funcionamiento del contador, **esa desviación se habría mantenido e incluso hubiera sido superior a partir de ese momento.** Lo que nunca podría ocurrir es que el contador, de repente y por sí mismo, volviera a registrar el consumo de forma totalmente correcta. **Esto descarta totalmente que el contador haya sido la causa principal del aumento de consumo registrado durante el período reclamado.**

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, debe indicarse 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, 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**



## Comunidad de Madrid

**durante el tiempo, el volumen de agua registrado por el contador puede llegar a ser importante.** Además, también existen otro tipo de causas que pueden provocar un consumo involuntario, como puede ser un grifo que no ha sido cerrado completamente y que durante un tiempo haya estado realizando consumo.

**Además, el consumo medio diario registrado por el antiguo y nuevo contador, en periodos de facturación consecutivos es similar.** Es decir, dos contadores distintos han registrado un consumo similar, esto es **un claro indicativo de que la causa del aumento de consumo es ajena al funcionamiento del contador.**

Todo ello, confirma que el consumo realmente se realizó, y hace concluir que **el aumento de consumo facturado no es imputable al funcionamiento del contador o a un error de lectura, que son las únicas responsabilidades de [REDACTED] en relación con el consumo facturado.**

Por último, es preciso subrayar que el Cliente en ningún momento ha solicitado comprobar el funcionamiento del contador, aunque debido al tiempo que ha transcurrido desde su primera, y única, reclamación, el contador ya ha sido desechado.

**Por todo lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar la facturación objeto de reclamación.**

**Alegación complementaria. - [REDACTED] factura por metros cúbicos consumidos**

En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones del Cliente debemos tener en cuenta que [REDACTED] no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos, por lo que no es posible rectificar el periodo reclamado aplicando una "rebaja" en el importe o indicando un importe concreto a facturar, sino que es necesario conocer qué volumen de metros cúbicos se deben facturar, teniendo en cuenta además, que la factura se calcula con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid, que constan de una parte fija -denominada cuota de servicio, en concepto de disponibilidad del mismo- y de una parte variable -que depende de los volúmenes de agua suministrados-, tal como dispone el art. 2.4 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.

Debido a que [REDACTED] factura volúmenes de agua consumidos (tal y como se indica en el Decreto 55/2024) 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 m<sup>3</sup> en todas las facturas durante los últimos 5 años, aunque el consumo siempre sea el mismo en todas las facturas -5 m<sup>3</sup>- 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 m<sup>3</sup> consumidos.
2. El periodo en el que se haya realizado el consumo. Tal y como se indica en el Decreto 55/2024, art. 2.4., 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 m<sup>3</sup> van a valer lo mismo.

Por tanto, si se decidiese que se tienen que devolver importes o rectificar facturas, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar.

Por todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, al que tiene el honor de dirigirse,

**SOLICITA:** Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito junto con sus documentos adjuntos y dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el Cliente.

**OTROSÍ DIGO:** Que de estimarse necesaria la presentación de documentos adicionales



## Comunidad de Madrid

acreditativos de algunos de los extremos indicados en el presente escrito, manifestamos quedar a su entera disposición.

Por todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo solicita tenga por efectuada la anterior declaración, a los efectos oportunos.

**SEGUNDO OTROSÍ DIGO:** Que, en el caso de que el Órgano Arbitral acuerde mediante Laudo estimar parcial o totalmente las pretensiones formuladas por el Cliente, solicito se tenga en cuenta el sistema de facturación de [REDACTED] que no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos con base en las tarifas de servicio aprobadas por la Comunidad de Madrid reguladas en el Decreto 55/2024, 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. Por lo tanto, en el caso de que se dictamine rectificar una factura de consumo, se deberá indicar en metros cúbicos.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º El reclamante refiere un aumento del importe de la factura en una fecha que no es verano (enero y marzo de 2024) y que el reclamante refiere que podría ser por una avería que se solventó fuera de su domicilio pero ajeno a él.

2º La mercantil refiere: *"Se ha podido comprobar, mediante la tecnología de tele lectura de la que dispone el contador instalado en finca, que, desde el momento de su instalación, ha existido paso continuado de agua durante las 24 horas del día hasta el día 7 de agosto de 2024, fecha en la que deja de suceder. Esto es un claro indicio de que podría haber existido una avería o fuga en la instalación interior del Cliente"*.

3º La mercantil refiere: *"ha realizado un reparto lineal del consumo en los dos periodos facturados para que no superar los tramos y no sea de un importe superior"*.

4º La mercantil refiere: *"En relación con las pretensiones del reclamante, efectivamente se ha podido comprobar que se produjo una pérdida de agua en la instalación, que fue notificada por el Cliente el 24 de agosto de 2024 y reparada por personal de [REDACTED] el mismo día. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 4. Esta avería se encontraba en la primera llave del conjunto de medida, y esta llave se sitúa anterior al contador. Es decir, la posible agua fugada por esta incidencia no habría sido registrado por el contador, ni, por tanto, habría tenido efecto sobre la facturación"*.

**Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, quedando acreditado con dos contadores distintos, que el origen del incremento del consumo, no es debido a un mal funcionamiento de los sistemas de medida ni por causa imputable a la mercantil.**

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 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.



## Comunidad de Madrid

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, 09 de mayo de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]