



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11022.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 14 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público 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 reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere no estar conforme con 5 facturas, en las que aparece un consumo excesivo, puesto que vive sola y comparado con el mismo periodo e el año 2022. La reclamante aporta informe del perito en que no hay fugas.

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: " Que se rehagan las siguiente facturas según el histórico existente y me devuelvan el dinero indebidamente abonado, en base al artículo 1.895 del Código Civil: Factura nº 1 del 21/03-24/5 2023-117 m3 255,77 ; Factura nº2 24/5-20/7 2023 100 m3 251,69; Factura nº 3 20/7-18/9 2023 135 m3 374,66; Factura nº 10 19/3-22/5 2024 61m3 101,27€; Factura nº 11 22/5-19/7 2024 114 m3 381,33 €

En su escrito de 28 de enero de 2025 refiere: Con el fin de presentar documentación extra a mi expediente para la audiencia adjunto las dos últimas facturas del [REDACTED] con los importes correctos y normalizados: 19/9-18/11/2024 334 m3 40,74 y 18/11/2024-22/1/2025 355 m3 38,57 €.

Con el fin de descartar fugas en mi domicilio, contraté los servicios de la empresa homologada [REDACTED] el 6 de junio de 2024, en cuyo informe adjunto a mi expediente se certifica lo siguiente: "En el momento de la inspección descartamos fuga de agua en esta parte de la red y posibles fallos en electroválvulas de riego.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 13 de marzo de 2025 refiere: Que recibida en fecha 26 de agosto de 2024 notificación de la solicitud de arbitraje interpuesta por D^a. [REDACTED] con NIF

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

██████████ el día 9 de agosto de 2024, por disconformidad con el importe facturado, se ha recibido en fecha 21 de enero de 2025 notificación aportando nuevas alegaciones presentadas por la reclamante y haciendo señalamiento de fecha para la Audiencia escrita el día 14 de marzo de 2025, viniéndose en tiempo y forma a plantear las presentes alegaciones sobre la base de los siguientes HECHOS Primero.- Es objeto de arbitraje la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 211592059 cuya titular es D^a. ██████████

██████████ a través del cual se abastece a una vivienda sita en la Calle de ██████████ del municipio de Madrid. En concreto, es objeto de arbitraje por una parte la facturación emitida para el periodo comprendido entre el 21 de marzo y el 18 de septiembre de 2023 y, por otra, la facturación del periodo comprendido entre el 19 de marzo y el 19 de septiembre de 2024.

Segundo. - La facturación objeto de reclamación fue realizada teniendo en cuenta las lecturas de los contadores instalados en el suministro en cada periodo que son (i) el contador marca ██████████ con número de serie P22NA540877M hasta el 12 de junio de 2024 y (ii) el contador marca ██████████, con número de serie P23NA497898V a partir de esa fecha. Ambos equipos de medida disponen de una tecnología que permite recibir sus 24 lecturas diarias de forma remota, hecho que descarta un posible error de lectura en la facturación emitida, ya que no interviene el factor humano. Por otra parte, debe señalarse que el primero de los contadores indicados, el contador marca ██████████, con número de serie P22NA540877M, había sido instalado en el suministro el 22 de septiembre de 2022 como consecuencia de una campaña de renovación del parque de contadores que esta empresa realiza de forma periódica. Ambos contadores superaron las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico de los mismos, lo que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación. Tercero. - Las lecturas del contador el 21 de marzo y el 24 de mayo de 2023 fueron de 94 m³ y 211 m³ respectivamente, lo que supuso facturar un consumo de 117 m³ entre ambas fechas. Posteriormente, la lectura del 20 de julio de 2023 fue de 311 m³, lo que supuso facturar un consumo de 100 m³ en el periodo del 24 de mayo al 20 de julio de 2023. Asimismo, la lectura el 18 de septiembre de 2023 fue de 446 m³, que provocó que el consumo facturado desde el 20 de julio de 2023 hasta esta fecha fuera de 135 m³. Cuarto. - El 30 de mayo de 2023, a través del servicio de atención telefónica, la titular interpuso una reclamación de la factura del periodo comprendido entre el 21 de marzo y el 24 de mayo de 2023, en la que mostró su disconformidad con el aumento de consumo facturado. En respuesta a esta reclamación y a pesar de que, como ya se ha indicado, el contador era de reciente instalación, el 1 de junio de 2023 se solicitó la comprobación del funcionamiento del contador en la propia finca. En esta fecha se le envió una comunicación a la Cliente informándole las causas que pueden motivar un aumento de consumo, de la actuación que se iba a llevar a cabo y de las opciones que tenía si no estaba de acuerdo con su resultado. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 1. Quinto. - Con fecha 25 de septiembre de 2023 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca. Este procedimiento está acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) con expediente n° 346/EI573. El resultado de esta comprobación fue que el contador presentaba una desviación negativa inferior a la máxima permitida por la legislación vigente que es del +2% de conformidad con lo dispuesto en el Anexo VIII del Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología. En concreto, la desviación obtenida fue del -4,39%, es decir, el contador registraba un consumo inferior al realmente realizado. La lectura en el momento de la inspección era de 452 m³. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 2.

Asimismo, en esta visita se comprobó que existía un paso continuo de agua, lo que es un indicio de la existencia de una posible fuga en la instalación interior de la finca si, en ese momento, no se estuviera haciendo uso consciente del suministro. Sexto. - En esa misma fecha, 25 de septiembre de 2023, y a través del servicio de atención telefónica, la titular interpuso una nueva reclamación por el aumento de consumo facturado en el periodo comprendido entre el 24 de mayo y el 18 de septiembre de 2023, en la que indicó que desde que se había sustituido el contador, el consumo era muy superior al habitual. Además, informó que no había fuga en su instalación ni había cambio en los hábitos de consumo. El día siguiente, 26 de septiembre de 2023, y como respuesta



Comunidad de Madrid

a ambas reclamaciones, se informó a la Cliente mediante el correspondiente escrito del resultado de la comprobación del funcionamiento del contador realizada en la propia finca, que confirmaba que el contador registraba el consumo con una desviación negativa del - 4,39%, es decir, el contador había registrado un consumo inferior al realmente realizado, por lo que no procedía la rectificación de la facturación emitida. Así mismo, la lectura que presentaba el contador en el momento de la comprobación, 452 m³, confirmaba que las lecturas recibidas del contador y utilizadas para realizar las facturas reclamadas eran totalmente correctas. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 3. Séptimo.- Una vez analizadas las lecturas diarias recibidas en los periodos de facturación correspondientes a 2023, se observa que el consumo diario en el periodo del 21 de marzo al 24 de mayo de 2023 se realizó de manera casi homogénea en todos los días del periodo, superando los 1.500 litros desde el 2 de abril hasta el 23 de mayo (ambos incluidos), como se puede ver en el siguiente gráfico: Asimismo, en los periodos del 24 de mayo al 20 de julio de 2023 y del 20 de julio al 18 de septiembre de 2023, el aumento de consumo es especialmente significativo desde el día 27 de junio. A partir de ese día y hasta el 2 de septiembre de 2023 el consumo diario superó los 3.000 litros todos los días de la semana excepto los viernes, en los que el consumo fue considerablemente inferior, como se puede ver en los gráficos siguientes: En cuanto al análisis del consumo horario, este determina que la mayor parte del consumo de cada día fue realizada entre de las 23:00 h. a la 01:00 h. y/o entre las 07:00 h. a las 08:00 h. En estas franjas horarias el contador registró un consumo entre 1.250 y 1.500 litros/hora, como se puede ver en los siguientes gráficos. Este patrón de consumo se mantuvo constante en el suministro todos los días indicados anteriormente en los que el consumo fue excepcionalmente alto:

En este punto, hay que subrayar que, con el mismo contador instalado, en los periodos posteriores a los reclamados, el consumo descendió considerablemente hasta alcanzar valores similares al consumo habitual del suministro en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores. Este hecho confirma que el aumento de consumo reclamado por la titular fue motivado por razones ajenas al funcionamiento del contador. En concreto y como ejemplo, el consumo medio diario del periodo del 18 de septiembre al 17 de noviembre de 2023 fue de 0,650 m³ y este consumo en el mismo periodo estacional de 2021 y 2022 fue de 0,661 m³ y 0,566 m³ respectivamente. Octavo. - El 28 de septiembre de 2023, a través del servicio de atención telefónica, la titular había interpuesto una nueva reclamación de la facturación del periodo comprendido entre el 21 de marzo y el 18 de septiembre de 2023, en la que solicitó su revisión al considerar que no era procedente. Asimismo, el 8 de abril de 2024, se recibió de la O.M.I.C. Central la reclamación que la titular había presentado por el aumento de consumo de la facturación del 21 de marzo al 18 de septiembre de 2023.

Y el 24 de mayo de 2024, a través del servicio de atención telefónica, la titular interpuso una reclamación de la factura del periodo comprendido entre el 19 de marzo y el 22 de mayo de 2024, en la que indicó no sufrir fuga en su instalación interior. En esta misma fecha, 24 de mayo de 2024, esta reclamación fue rechazada ofreciéndose a la Cliente el procedimiento que [REDACTED] tiene para los casos de averías o pérdida en la instalación interior de los clientes. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 4. Por otra parte, debe indicarse que las reclamaciones a las que se ha hecho referencia en el párrafo anterior fueron rechazadas por escrito el 13 de junio de 2024, informando a la Cliente que el 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 consciente o inconsciente, o si la instalación interior no es completamente estanca. Asimismo, se le indicó que, en los periodos de facturación posteriores a los reclamados, con el mismo contador instalado, el consumo descendió a sus valores habituales, lo que confirma que el motivo del aumento debe buscarse en el uso que se realizó del suministro o algún tipo de incidencia que hubiera podido existir en su instalación interior, pero no en el funcionamiento del contador puesto, que de ser esta la causa el aumento se hubiera mantenido en el tiempo. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 5. En este mismo escrito se volvió a informar a la titular que para los casos en los que el aumento de consumo haya sido provocado por una fuga en la instalación interior, [REDACTED] dispone de un procedimiento cuyo objetivo es minimizar el impacto económico que esta circunstancia fortuita tiene sobre la facturación y para su



Comunidad de Madrid

aplicación es necesario que aportase la documentación de la reparación de la avería. Debe indicarse que, tras tres periodos de facturación en los que el consumo había vuelto a los valores habituales, en el periodo del 19 de marzo al 22 de mayo de 2024, el consumo registrado por el mismo contador había aumentado. Las lecturas del contador en ambas fechas fueron de 535 m³ y 596 m³ respectivamente, lo que supuso que se facturase un consumo de 61 m³. Al respecto señalar que, en el periodo comprendido entre el 19 de marzo al 22 de mayo de 2024, el aumento de consumo fue significativo desde el 13 de abril al 27 de abril (ambos días incluidos), en los que el consumo diario osciló entre los 1.000 litros y 3.400 litros, sin que se produjera un consumo continuado en este periodo, pero manteniendo el mismo patrón de consumo horario que se había producido en los periodos reclamados de 2023, es decir, la mayor parte del consumo se produce entre las 23:00 h. y la 01:00 h. y/o entre las 07:00 h. y las 08:00 h., como se puede observar en los siguientes gráficos:

Por otra parte, debe ponerse de manifiesto que, aunque el contador registraba el consumo con una desviación negativa del -4,39%, como ya se ha señalado, es decir, registraba un consumo inferior al realmente realizado, este no fue sustituido hasta el 12 de junio de 2024 y, por tanto, a partir de esa fecha es un nuevo equipo de medida el que registra el consumo con el mismo patrón señalado. Es decir, dos contadores distintos presentan un patrón de consumos similar. Noveno. - El 11 de junio de 2024 se recibió una nueva reclamación presentada por la titular en la OMIC en la que aportó informe y factura de una empresa de localización de fugas en instalaciones interiores. Se adjuntan a estos efectos los DOCUMENTOS 6º, 6º BIS y 6º TER. En respuesta a esta reclamación, en fecha 17 de junio de 2024 el contador fue comprobado en el laboratorio de contadores de [REDACTED], laboratorio de calibración acreditado por ENAC con acreditación nº 226/LC10.186. Esta acreditación certifica que el laboratorio de Contadores de [REDACTED] realiza sus actividades con total independencia, transparencia y confidencialidad, la cual es auditada todos los años. El resultado de esta verificación fue que el equipo de medida que había estado instalado en el suministro hasta el 12 de junio de 2024, registraba el consumo con desviaciones inferiores al error máximo permitido del +2%, por tanto, se volvía a constatar que el contador no había registrado un consumo superior al realmente realizado, lo que confirmaba el resultado de la comprobación realizada en la propia finca el 25 de septiembre de 2023. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 7.

Con fecha 21 de junio de 2024 se rechazó la reclamación de la Cliente informando a la OMIC del resultado de las comprobaciones del funcionamiento del contador realizadas y de que, con el mismo contador instalado el consumo, en los tres periodos de facturación posteriores al 18 de septiembre de 2023, el consumo descendiera a los valores habituales del suministro, hecho que confirmaba que el aumento de consumo no estaba relacionado con el funcionamiento del contador. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO Nº 8 Décimo. - Por otra parte, debe indicarse que no se ha recibido ninguna reclamación de la titular de las facturas emitidas para los periodos del 22 de mayo al 18 de julio de 2024 y del 18 de julio al 19 de septiembre de 2024. No obstante, debe indicarse que se observa que en estos periodos el consumo realizado ha sido incluso superior al de los mismos periodos reclamados del 2023 y el patrón de consumo diario ha sido similar al ya indicado. El aumento de consumo de estos periodos del 2024 fue especialmente significativo desde el 29 de junio de 2024. Desde este día hasta el 19 de septiembre de 2024, el consumo superó los 4.000 litros/día la mayor parte de los días de la semana excepto los viernes. Del mismo modo que en año anterior, en el periodo estival de 2024, el consumo se concentró en la franja horaria que ya hemos indicado: de las 23:00 h. a las 01:00 h. y de las 07:00 h. a las 08:00 h., como se puede observar en los siguientes gráficos diarios y horarios: Undécimo. - Por último, debe ponerse de manifiesto que tras el periodo de verano de 2024, con el mismo contador que se instaló el 12 de junio de 2024, de nuevo el consumo descendió considerablemente hasta alcanzar los valores habituales del suministro, puesto que en el periodo del 18 de junio al 19 de septiembre de 2024 el consumo medio diario fue de 3,492 m³ mientras que, en el siguiente periodo de facturación, el comprendido entre el 19 de septiembre y el 18 de noviembre de 2024, el consumo fue de 0,383 m³. Se adjunta como DOCUMENTO Nº 9 el Histórico de lecturas y consumos correspondiente al contrato de la reclamante. ALEGACIONES Primera. - El Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de



Comunidad de Madrid

Consumo, que derogó el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, en su Disposición transitoria única, bajo la rúbrica "Procedimientos arbitrales y de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo iniciados antes de la entrada en vigor de este real decreto", dispone lo siguiente: "1. Las solicitudes de arbitrajes presentadas en una Junta Arbitral antes de la entrada en vigor de esta norma proseguirán su tramitación conforme a lo previsto en la normativa vigente en la fecha de la citada presentación". Que, al respecto, debe ponerse de manifiesto que el Real Decreto 713/2024 se publicó en el BOE de 24 de julio de 2024 y entró en vigor a los 20 días de su publicación, según establece su Disposición final cuarta; esto es, el Real Decreto entró en vigor el 13 de agosto de 2024. Por tanto, al haberse presentado la solicitud de arbitraje el 9 de agosto de 2024, dicha reclamación se ha presentado antes de la entrada en vigor del Real Decreto 713/2024 y, por tanto, dicha reclamación se ha de regir conforme a lo previsto en la normativa vigente en la fecha de su presentación. En este sentido, debe ponerse de manifiesto que, en dicha fecha, la adhesión de [REDACTED] al Sistema Arbitral de Consumo, de conformidad con la normativa aplicable, era limitada, tal y como consta en la Resolución de 28 de febrero de 2019 de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, excluyendo, entre otras cosas, las solicitudes que versen sobre las facturas emitidas con una antigüedad superior a 12 meses desde la fecha de la solicitud de arbitraje. En consecuencia, al haberse presentado la solicitud de arbitraje el 9 de agosto de 2024, debe excluirse del arbitraje la reclamación de la Cliente relativa a las facturas emitidas con anterioridad al 9 de agosto de 2023. En este sentido, en la reclamación de fecha 14 de marzo de 2024 que adjunta la Cliente a su solicitud de arbitraje, señala lo siguiente:

"He efectuado una reclamación al [REDACTED] por un importe excesivo en las siguientes facturas: 1. 21 de marzo - 24 de mayo 2023 255,77 € 2. 24 de mayo - 20 de Julio 2023 251,69 € 3. 20 de julio - 18 de septiembre 2023 374,66 €" Por tanto, debe excluirse del arbitraje la reclamación de las facturas referidas anteriormente relativas a los periodos de 21 de marzo a 24 de mayo 2023, por importe de 255,77 € y de 24 de mayo a 20 de Julio 2023, por importe de 251,69 €. Segunda. - Sin perjuicio de que no procede aceptar el arbitraje respecto de la reclamación de la Cliente relativa a las 2 facturas emitidas con anterioridad al 9 de agosto de 2023 anteriormente referidas, en ningún caso resulta procede estimar ninguna de las reclamaciones formuladas por la Cliente en virtud de lo expuesto en la Alegación tercera siguiente. Tercera. - El aumento de consumo de este suministro en los años 2023 y 2024 ha tenido lugar en los periodos de facturación que coinciden con las estaciones de primavera y verano, descendiendo considerablemente hasta alcanzar los valores habituales de consumo en los periodos de otoño e invierno, con el mismo contador instalado. Este hecho ya demuestra que el aumento de consumo que ha habido en los periodos reclamados se debe al uso que se realiza del suministro o algún tipo de incidencia en la instalación que tiene su reflejo en la época estival, como podría ser el riego de zonas verdes o una piscina. Expuesto lo anterior, y a pesar de que el contador había sido instalado el 22 de septiembre de 2022, es decir, pocos meses antes a que empezase a registrar un aumento de consumo en el suministro, y de que había superado las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo, hecho que garantiza su correcto funcionamiento en el momento de la instalación, como respuesta a las reclamaciones de la Cliente, el comportamiento metrológico del contador fue comprobado el 25 de septiembre de 2023 en la propia instalación y en la misma no presentó desviaciones positivas superiores a las establecidas por la legislación para aparatos de medida, que es de un +2% (Anexo VIII del Real Decreto 244/2016 que establece los requisitos específicos que deben cumplir estos equipos de medida), ya que presentó una desviación del -4,39% y, por tanto, el consumo que estaba registrando era inferior al que realmente se estaba realizando. Además, el comportamiento metrológico de este contador también fue comprobado el 17 de junio de 2024 en el laboratorio de contadores de [REDACTED], y, de nuevo, no presentó desviaciones positivas superiores a las establecidas por la legislación vigente. Es decir, no se detectaron en el funcionamiento del contador desviaciones que supongan haber facturado un consumo superior al realmente realizado. El hecho de que el contador fuera sustituido 9 meses después de su comprobación en finca no sólo no ha perjudicado a la Cliente, sino que la ha beneficiado puesto que este registraba el consumo con la desviación negativa indicada. Debe indicarse que, si en la comprobación realizada en el laboratorio de contadores hubiera confirmado desviaciones positivas en el



Comunidad de Madrid

funcionamiento del contador, se hubieran revisado todas las facturas emitidas desde el 21 de marzo de 2023 hasta el 22 de mayo de 2024. Por otra parte, la tecnología de este contador y del que se instaló el 12 de junio de 2024 y continúa instalado actualmente, permite recibir sus 24 lecturas diariamente de forma remota, hecho que descarta un posible error de lectura en la facturación emitida ya que no interviene el factor humano. Una vez analizadas las 24 lecturas diarias y horarias recibidas, se confirma que el aumento de consumo reclamado tanto en los periodos de 2023 como en los de 2024, fue provocado por el uso que se hizo del suministro entre las 23:00 h. y la 01:00 h. y/o entre las 07:00 h. y las 08:00 h., en las que el consumo oscila entre los 1.000 y los 1.500 litros/hora, patrón de consumo que es posible que coincida con la programación del riego del jardín. Asimismo, y como ya se ha indicado, con el mismo contador instalado en los periodos posteriores a los reclamados, el consumo descendió a los valores habituales tanto en 2023 como en 2024, siendo el contador instalado a partir del 12 de junio de 2024 un nuevo equipo de medida que ha presentado el mismo comportamiento que el contador retirado ese día, registrando aumento consumo hasta septiembre y, posteriormente, el consumo desciende considerablemente. Es decir, dos contadores distintos presentan el mismo patrón de consumo en la época estival. Todo ello demuestra que el consumo realmente se realizó. Si en el periodo reclamado el contador hubiera registrado un volumen de agua superior al realmente realizado, esa desviación se hubiera mantenido e incluso hubiera sido superior a partir de ese momento. Como demuestran los resultados obtenidos en las dos comprobaciones del funcionamiento del contador realizadas, el consumo registrado por este contador nunca ha sido superior al realmente realizado, al contrario, ha registrado un consumo menor. Una vez verificado que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado y que las lecturas realizadas para el cálculo de la facturación son correctas, las únicas causas que puede motivar un aumento del consumo facturado en un suministro es el uso, consciente o inconsciente, que se realizó del mismo en los periodos reclamados o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna. 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, 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 lo tanto, debe ser el Cliente, y no [REDACTED] quien determine la causa del aumento de consumo. Por último, apuntar que no se ha recibido reclamación de las facturas emitidas en el periodo comprendido entre el 22 de mayo y el 19 de septiembre de 2024. Por lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada, considerándose ésta totalmente correcta. No obstante, debe señalarse que para los casos en los que el aumento de consumo haya sido provocado por una avería en la red interior del cliente, [REDACTED] dispone de un procedimiento interno de revisión de facturas que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo, tal y como [REDACTED] ha informado a la titular del Contrato en sus escritos (DOCUMENTOS Nº 4 y Nº 5).

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 de la 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



Comunidad de Madrid

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 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 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 m³ 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 se excluya del arbitraje la reclamación de la Cliente relativa a las facturas emitidas con anterioridad al 9 de agosto de 2023 y, en todo caso, de admitirse también el arbitraje respecto de estas facturas, se dicte laudo arbitral desestimatorio de todas las pretensiones mantenidas por la Cliente en virtud de los fundamentos expuestos. OTROSÍ DIGO: Que de estimarse necesaria la presentación de documentos adicionales 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

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

1º La mercantil refiere: "se confirma que el aumento de consumo reclamado tanto en los periodos de 2023 como en los de 2024, fue provocado por el uso que se hizo del suministro entre las 23:00 h. y la 01:00 h. y/o entre las 07:00 h. y las 08:00 h., en las que el consumo oscila entre los 1.000 y los 1.500 litros/hora, patrón de consumo que es posible que coincida con la programación del riego del jardín".

2º La reclamante aporta informe de fugas de agua que refiere que no existe.

3º De las facturas de los periodos de 21 de marzo a 20 julio de 2023, NO SE ENTRA A CONOCER al estar excluido del Convenio de la adhesión suscrito por la mercantil y esta Junta Arbitral.

Tras lo cual, y previa deliberación, con respecto al resto de las facturas que, si están dentro de la oferta de adhesión, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante quedando acreditado que el aumento de consumo se realiza en horas y días muy concretos y en periodos estacionales precisos.

Así mismo, de los análisis del contador realizados no ha determinado la existencia de un mal funcionamiento de los mismos.

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.



Comunidad de Madrid

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.



Comunidad de Madrid

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, 14 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]