



Comunidad de Madrid

mediar y exigir a [REDACTED] que demuestre de forma inequívoca que tal volumen de agua ha pasado por el contador y queda 100% descartada la posibilidad de fallo puntual del equipo, como creo que realmente ha sido el caso. Les facilito la factura donde se registra el error de lectura y copia de los últimos correos enviados a [REDACTED] de los que ni siquiera he recibido respuesta. Solicita reconocimiento de la imposibilidad de demostrar con absoluta seguridad que el equipo sustituido por su antigüedad y diseño mecánico, pueda no haber tenido un fallo puntual en la lectura y por lo tanto y a vista de mi histórico de consumos de los últimos 20 años, entender que es una lectura fuera de toda lógica y estimar la deuda reclamada como "no reconocida". Por lo tanto, devolución de las cantidades que en demostración de "buena voluntad" vaya a ir abonando entretanto se resuelve el conflicto y del que estoy esperando respuesta del departamento de GESTION DE DEUDAS de [REDACTED] (petición nº 5060254 del departamento de facturación para solicitar paralización del corte)

La parte reclamante añade que me reclama una deuda por consumo de agua que (a la vista de las reclamaciones presentadas y los argumentos aportados) considero absolutamente injusta y desproporcionada, ya que se presupone en el mes de abril un consumo de agua 10 veces mayor al nunca antes registrado hasta la fecha. Siendo la deuda que se me reclama de 795,93€ en el periodo comprendido entre el día 13 de febrero de 2024 y 12 de abril de 2024. A pesar de haber manifestado reiteradamente mi más absoluto desacuerdo con semejante facturación, [REDACTED] me ha obligado a aceptar el pago de la deuda, bajo amenaza de corte del suministro de agua. Por lo tanto, he firmado un compromiso de pago fraccionado en 17 meses, a razón de 40,23€ en cada uno, sumando el total exigido de 705,84€ de principal, más 18,29€ de intereses por aplazamiento, lo que hace un total de 724,13€ de deuda no reconocida en ningún momento por mí. A día de hoy llevo abonados los fraccionamientos de octubre, noviembre y diciembre ($40,23 \times 3 = 120,69\text{€}$) Adicionalmente, debo seguir abonando (como es lógico los consumos reales de agua en mi vivienda) Es pues mi pretensión y reclamación que hago ante ustedes, que tengan a bien juzgar como ilógica, desproporcionada y no certificada la lectura del equipo que fue retirado y sustituido por otro más moderno y electrónico, y se considere que pudo perfectamente producirse un error de lectura en un equipo que contaba con más de 20 años de antigüedad, y por lo tanto se dé por anulada la facturación correspondiente al periodo mencionado y no se me apliquen los cargos de 724,13€ que se me están reclamando, procediendo a la devolución de los fraccionamientos que lleve abonados en la fecha de la resolución (actualmente 120,69€) Espero que atiendan mi súplica que considero de justicia ya que no existe evidencia alguna de que ese consumo se haya producido en mi hogar (350 m3 de agua) es casi el equivalente a una piscina olímpica. Quedo agradecido por su amable atención y a su disposición si requieren de cualquier otra documentación o aclaración al respecto.

La parte reclamada alega que: Primera. - En relación con la reclamación expuesta, se adjunta - como ANEXO Nº 1- el Informe técnico emitido por el Área de Facturación de esta Empresa Pública, en el que se analiza la misma y se expone de forma detallada la respuesta de [REDACTED] a la pretensión del Cliente. En dicho Informe se indica que se ha procedido a la rectificación de la facturación, atendiendo así la pretensión del Cliente, al verificarse que el contador tenía un comportamiento metrológico irregular. Se adjunta -como ANEXO II- la documentación justificativa de las actuaciones practicadas y las comunicaciones mantenidas con el Cliente. Segunda. - En relación con la solicitud de aplazamiento formulada por el Cliente, cabe indicar que, con fecha 2/9/24, el cliente contactó con el servicio de atención al cliente comunicando su intención de pago y solicitando un fraccionamiento de pago de la deuda existente en cuotas de unos 30 euros. Tras dar traslado al área de gestión deuda de clientes, se contactó con el Cliente y se tramitó un fraccionamiento de pago en 18 plazos mensuales, siendo el primer vencimiento el 2/10/24. Se adjuntan el documento de la aceptación del acuerdo de aplazamiento - ANEXO III-, así como el documento firmado por el cliente -ANEXO IV-. Solicita se dicte laudo arbitral acordando no entrar en el fondo del asunto, al haberse dado ya satisfacción a las pretensiones del Cliente.



Comunidad de Madrid

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: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, ante la explicación de la empresa reclamada y, habiendo verificado que el contador tenía un comportamiento metrológico irregular por lo cual proceden a la rectificación de la facturación, y aceptada por la empresa la tramitación de un aplazamiento del pago en 18 plazos mensuales en relación con la solicitud de aplazamiento del reclamante, según se acredita documentalmente, se acuerda que, una vez **rectificada la facturación**, si el saldo es a favor del reclamante **la empresa reclamada restituya al reclamante lo pagado de más**, en caso de que **falte por pagar alguna cantidad el reclamante podrá, a su elección, continuar con el plan de pagos aplazados hasta saldar la deuda o liquidarlo en un solo pago**.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 01 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]