



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11675.8/2024

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.

Este Colegio arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 28/08/2024: "DISCONFORMIDAD CON EL IMPORTE 1760,21 Y PERIODO FACTURADO N.º CONTRATO 390784001 Y FACTURA N°249700034792 DE 14 DE JUNIO 2024 periodo 15/5/2021 a 27/6/2023. LAS RAZONES DE LA DISCONFORMIDAD SON LAS SIGUIENTES: EL 30-12-2022 TUVIMOS Alta del contrato de luz por lo que no pudimos habitar antes. El 2-1-2023 se produjo una Visita del inspector de [REDACTED] hizo fotos y está claro que no hay ningún enganche a la acometida. El 18-1-2023. Firmamos el contrato con el [REDACTED] y nos dicen que el contador tardarán 6 meses en instalarlo. Lógicamente no podemos esperar 6 meses para tener agua. En fecha 21-1-2023 se produce una Inspección donde detectan que nos hemos enganchado a la acometida (sanción pagada y reconocida). Ya teníamos contrato con el [REDACTED] pero no contador. Podemos admitir que nos facturen el periodo desde este día 21/1 /2023 hasta el 27-6-2023 que es cuando ponen el contador. LA FACTURA QUE SE RECLAMA viene ya rectificadas por reclamación arbitraje anterior donde pretendían cobrarnos más de 5000 euros. (EXP 21ARBC059556/2024). SEGUIMOS SI ESTAR CONFORMES ya que el periodo facturado no es correcto siendo imposible un consumo de agua de 1.760,21 euros en el periodo 5 meses. (21/1/2023 a 27/6/2023)". Cuantía reclamada: 1.760,20 €.

Solicitud: "Nuestra pretensión es que se facture el periodo correcto siendo imposible un consumo de agua de 1.760,21 euros en el periodo 5 meses. (21/1/2023 a 27/6/2023)".

La parte reclamante aporta:

- Factura emitida por [REDACTED], cliente [REDACTED] de fecha 14.06.2024, período 15.05.2021 a 27.06.2023, importe 1.760,21 €.



Comunidad de Madrid

- Escrito de [REDACTED], de 23.08.2024, sobre la resolución de la reclamación presentada por la parte reclamante sobre la facturación por consumo de agua. Se informa a la parte reclamante de: "... el consumo facturado en el periodo reclamado se calculó teniendo en cuenta el consumo medio diario registrado por el contador entre el 27/06/2023 y el 04/03/2024, como le informamos en nuestro escrito de fecha 14/06/2024. Respecto a su petición en la cual nos indica que no hemos tenido en cuenta el consumo de años anteriores, le informamos que el consumo que usted hace referencia fue registrado por un contador que no era propiedad de [REDACTED], y por tanto no está homologado para que podamos tenerlo en cuenta para facturar. Por tanto, consideramos que la facturación emitida es correcta y no procede su rectificación".

La parte reclamada presenta escrito de 07/11/2024 en el que manifiesta que:

Que, en contestación a la solicitud de arbitraje interpuesta por Dña. [REDACTED] (en adelante, "Cliente"), en la que muestra su disconformidad con una factura por importe de 5.499,07 € por agua consumida y no abonada para la finca sita en la calle [REDACTED] del término municipal de Guadalix de la Sierra, posteriormente rectificada en fecha 14/06/2024 con un importe de 1.760,21 €, se viene en tiempo y forma a informar de lo siguiente,

HECHOS I.

En relación con la finca de referencia, en fecha 12 de diciembre de 2022, Dña. [REDACTED] solicitó la contratación del suministro a través de correo electrónico, generándose el contrato número 390784001, manifestando ser propietaria desde fecha 07 de agosto de 2020 y destinándose dicha acometida para obra.

II. En la inspección previa a la contratación del suministro de fecha 02 de enero de 2023 el inspector determinó: "La existencia de acometida de 20 mm con servicio, registro de llave de calle sin tapa, la llave que se encuentra dentro del registro no está normalizada por lo que precisa segundo tramo y conjunto de medida". En fecha 13 de junio de 2023 se remitió a Dña. [REDACTED] carta solicitando la remisión de la licencia de cala para poder ejecutar dichas obras, las cuales fueron ejecutadas en fecha 23 de junio de 2023 instalando el correspondiente aparato de medida en fecha 27 de junio de 2023.

III. Por otro lado, en fecha 24 de enero de 2023 el Área de Investigación y Fraude dio de alta un expediente de infracción con número T00770-23 tras comprobar la existencia de una acometida puenteada y con suministro, proponiendo facturar agua consumida y no abonada en el momento de la contratación. Se adjunta informe Técnico de Fraude (Anexo I).

IV. En base a este informe en fecha 14 de marzo de 2024 se dio de alta la factura de agua consumida y no abonada número 240002000005 desde fecha 15 de mayo de 2021 a 27 de junio de 2023 con un consumo de 2.764 m3 y por importe de 5.499,07 €, el cliente fue informado mediante carta (Anexo II). En base al criterio establecido por el Área de Fraude que establece que: este Área le impondría 2.764 m3 de agua consumida y no abonada del periodo 14 de mayo de 2021 al 27 de junio de 2023 a tarifa obra, según el criterio de 10 h/semana para una acometida de 20 mm (CMD: 3,57).

V. En fecha 21 de marzo de 2024 Dña. [REDACTED] interpuso reclamación con referencia 4907222, manifestando su disconformidad con la factura de agua consumida y no abonada, y que fue contestado en fecha 01 de abril de 2024 informándole de la imposibilidad de la anulación de dicha factura, pudiendo solicitar su revisión transcurrido un año de consumos registrados. (Anexo III). 2

VI. En fecha 04 de junio de 2024 se dio de alta queja interna con Ref. 4976672 por la que el Área de Facturación nos solicitó la elaboración del informe de agua consumida y no abonada para



Comunidad de Madrid

poder rectificar dicha factura. Desde la Oficina de Reclamaciones se remitió el mismo al disponer ya de un histórico de consumos registrados. (Anexo IV). En base a dicho informe el Área de Facturación procedió a rectificar dicha factura resultando una nueva factura por importe de 1.760,21 €, resultante de aplicar los consumos medios del año a los anteriores que por fecha de vinculación le corresponderían. (Anexo V).

Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes,

ALEGACIONES En cuanto a las pretensiones de este cliente, entendemos que la facturación realizada ha sido correcta por aplicación del art. 61 del Decreto 2922/75 de 31 de octubre por el que se aprueba el Reglamento para el Servicio y Distribución de las Agua de [REDACTED].

A continuación, contestamos a las cuestiones planteadas por el cliente:

En cuanto a la afirmación: "El 30 de diciembre de 2022 tuvimos el alta del contrato de luz por lo que no pudimos habitar antes". El contrato de la luz no es un documento vinculante ni impedimento para el uso del suministro de agua potable para realizar la obra o su uso definitivo.

Lo que se refiere a: "El 2 de enero de 2023 se produjo una visita del inspector de [REDACTED] hizo fotos y está claro que no hay ningún enganche a la acometida". El inspector determinó lo siguiente: "La existencia de acometida de 20 mm con servicio con registro de llave de calle sin tapa, la llave que se encuentra dentro del registro no es normalizada [REDACTED] por lo que precisa segundo tramo y conjunto de medida", en ningún momento señala que no disponga de suministro, sino que la instalación no es correcta, según la normativa vigente, por lo que habrá de adecuarse.

Asimismo, y en referencia a: "El 18 de enero de 2023 firmamos el contrato con el [REDACTED] y nos dicen que el contador tardará 6 meses en instalarlo. Lógicamente no podemos esperar 6 meses para tener agua". El cliente no presenta la licencia de cala necesaria para realizar las obras, se le requirió la misma a través de carta certificada, por lo una vez recibida dicha licencia comenzaron los trabajos. Ello evidencia la existencia de suministro con carácter previo.

Por otro lado, el cliente indica: "En fecha 21 de enero de 2023 se produce una Inspección donde detectan que nos hemos enganchado a la acometida (sanción pagada y reconocida). No tenemos constancia en nuestra aplicación informática de Gestión de Relaciones con los Clientes (Greco), que dicha sanción se haya realizado y se haya abonado". En cualquier caso, sería un hecho independiente a la existencia de un consumo continuado de agua que no se ha abonado.

Finalmente se indica en las alegaciones del cliente: "Ya teníamos contrato con el [REDACTED], pero no contador. Podemos admitir que nos facturen el periodo desde este día 21 de enero de 2023 hasta el 27 de junio de 2023 que es cuando ponen el contador". El cliente es titular de la finca desde 07 de agosto de 2020 y en el momento de contratar el suministro la obra ya estaba casi terminada, por lo que la obra se ha realizado sin contrato, pero con consumo de agua, que es precisamente lo que se indica en la factura de agua consumida y no abonada, que ya ha sido rectificadas en base a los criterios de consumo del año siguiente a la instalación del contado".

La parte reclamada aporta:

- Foto de unos chalets en construcción, con un vallado provisional, donde se indica "Fecha de alta 17.01.2023" "[REDACTED]" con un número de DNI.
- Informe técnico de fraude, de [REDACTED] Dirección de Seguridad, Área de Investigación y Fraude, fecha de alta 30/03/2023, contrato 390784001: "Actuación del área. Sanción resuelta con comunicado a otras áreas". "Observaciones: obra de vivienda unifamiliar prácticamente acabada. La acometida existente está puentada y se comprueba que tiene suministro. El contrato reseñado está en situación de contratado



Comunidad de Madrid

desde el 18/01/2023. Se propone facturar agua consumida y no abonada". "Observaciones del área: iniciar expediente sancionador por abastecerse sin contador. Se debería facturar ACYNA cuando finalice la contratación. Se envía comunicado al área de Gestión Comercial para su resolución". El informe incluye fotos de la acometida, del chalet al que pertenece, ...

- Nota interna de [REDACTED], del Área de facturación al Área de Gestión Comercial, donde se informa que "al disponer actualmente de un histórico de consumos registrados suficiente, solicitamos que sea realizada una revisión de las facturas emitidas por ACYNA según el histórico disponible en el contrato.
- Factura rectificativa de [REDACTED], resolución sobre revisión de facturas, de fecha 04/06/2024, importe resultante de la rectificación: -3.738,86 €:
 - o Consumo anterior 2.764,00 importe: 5.499,07
 - o Consumo rectificado 866 importe: 1.760,21

Se le informa a la parte reclamante que "la cuenta vinculada al contrato de suministro arriba indicado arroja un saldo a nuestro favor, al día de la fecha, de 1.897,10 €..."

La parte reclamante presenta escrito de 14/05/2025 del que cabe destacar que:

- No está de acuerdo con el periodo facturado del 15.05.2021 al 27.06.2023, puesto que no contrató el suministro de agua con el [REDACTED] hasta el mes de enero de 2023, por lo que "en todo caso, la facturación debería comenzar en enero de 2023, a pesar de que en ese momento tampoco se instaló el contador".
- Es propietaria de la vivienda sita en la calle [REDACTED] desde el mes de agosto de 2020, aunque la vivienda se encontraba en construcción, "existiendo una licencia de obra del Ayuntamiento de Guadalix a la constructora [REDACTED]. del mes de mayo de 2021, siendo dicha empresa la gestora de todos los trámites y actuaciones sobre la finca para realizar la construcción de la vivienda. No existe ninguna prueba de que mi representada pudiera ser quien realizase la manipulación en el contador de agua. En todo caso el incumplimiento sería de la constructora, que era la usuaria, y quien se beneficiaba del servicio, por tanto, es a [REDACTED]. a quien debía haber reclamado los consumos [REDACTED], y no a mi representada, que es una tercera, y que había encargado un trabajo a una constructora que se encargó de todos los trámites con el Ayuntamiento y quien, en todo caso, utilizó el agua para realizar la obra, ya que como hemos manifestado no fue hasta enero de 2023 cuando suscribió contrato de suministro con [REDACTED]
- La construcción de la vivienda finalizó en el mes de enero de 2023 cuando se obtuvo la licencia definitiva de ocupación, procediéndose a dar de alta los suministros de luz y de agua. "Por tanto, sólo se podría reclamar a mi representada los consumos posteriores a enero de 2023, fecha en que finalizaron las obras y pudo dar uso de su vivienda".
- Solicita que el [REDACTED] emita una "liquidación estimativa del periodo comprendido entre el 21 de enero de 2023 (fecha en la que se instaló el contador de agua) hasta el 27 de junio de 2023, esto es, un periodo de 5 meses. Que subsidiariamente, y en base a alcanzar un acuerdo amistoso con el [REDACTED] mi representada estaría conforme con una reducción del 50 % en la factura reclamada por importe de 1.761,21 € aplazando el pago en 5 cuotas mensuales".
- Aporta una licencia de obra mayor por el Ayuntamiento de Guadalix de la Sierra, solicitada por [REDACTED] para la construcción de una vivienda y piscina en la calle [REDACTED], de fecha 13/05/2021.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.



Comunidad de Madrid

2. Dar audiencia a las partes

La parte reclamante presenta escrito de alegaciones para la audiencia mediante escrito de 21/07/2025, reiterándose en sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada no presenta escrito de alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano 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 **DESESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante por cuanto, si bien no se acredita que ésta haya sido la responsable del fraude de manera directa, tampoco consta en el expediente documentación que acredite quién era el responsable de solicitar los permisos provisionales de los suministros; en su condición de propietaria de la parcela y de la vivienda para cuya construcción se empleó por la promotora/constructora contratada por aquella el suministro de agua objeto de controversia y habiéndose utilizado el agua consumida, en última instancia, en su interés, se considera que la parte reclamante debe asumir el coste del suministro de agua.

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.

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.



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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]