



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12293.2/2024

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: Reclamación de factura por consumo excesivo facturado ya que el día uno de agosto de 2024, hubo una avería de tubería del suministro del [REDACTED] la cual intervinieron la Policía Local y los bomberos levantando acta de siniestro. El reclamante refiere no estar de acuerdo con los metros cúbicos facturados.

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: "Reajuste de factura".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de fecha 5 de mayo de 2025: "I. El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al período de facturación comprendido entre el 17 de junio y el 19 de agosto de 2024 fue realizada teniendo en cuenta las lecturas de los contadores instalados en la finca en cada momento y que fueron el contador de la marca Andrae cuyo número de serie es N811915 y que estuvo instalado hasta el 14 de agosto de 2024, fecha en la que fue sustituido por otro de la marca Sagemcom y con número de serie S24XB003325H. Éste último dispone de tele lectura, lo que nos permite recibir sus 24 lecturas diarias de forma remota, garantizando que éstas sean correctas, descartándose así un posible error, ya que no interviene factor humano. II. Además, ambos contadores han superado las pruebas que establece la normativa en vigor en lo que respecta al control metrológico del mismo, garantizando su correcto funcionamiento en el momento de su instalación. III. El 30 de agosto, el cliente, vía telefónica, presenta una reclamación de la facturación por el consumo de agua realizado en el periodo comprendido entre el 17 de junio y el 19 de agosto de 2024, alegando que hubo una avería en el contador, solicitando, por tanto, la revisión de la facturación. IV. Efectivamente, se produjo una rotura en el contador el día 2 de agosto de 2024 en la que los

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

técnicos de [REDACTED] retiran el contador y realizan una conexión a través de un trozo de tubería para garantizar el suministro a la vivienda. El día 14 de agosto de 2024 se instala el nuevo contador indicado anteriormente marca Sagecom con número de serie S24XB003325H. V. El 2 de septiembre de 2024 se contesta a la reclamación del cliente informándole que el consumo facturado en el periodo reclamado no había supuesto facturar un consumo superior al habitual, ya que el consumo medio diario de este periodo había sido de 1,174 m³, mientras que en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores habían sido de 1,034 y 1,419 m³. VI. El 12 de septiembre, vía telefónica, el cliente presenta una nueva reclamación de la facturación por el consumo de agua realizado en el periodo anteriormente citado, al no estar de acuerdo con la resolución de la reclamación anterior, solicitando la revisión de la factura. VII. El 17 de septiembre de 2024 comunicamos al cliente que se iba a proceder a rectificar la facturación del periodo reclamado teniendo en cuenta el consumo registrado por el nuevo contador desde su instalación. Respecto al nuevo contador, cabe indicar que se instaló el 14 de agosto con una lectura de 0 m³, mientras que a fecha 19 de agosto la lectura fue de 2 m³, lo que determina un consumo medio diario de 0,400 m³, lo que, aplicado al periodo de 63 días, supone un consumo de 25 m³, que es el consumo que finalmente se ha facturado en el periodo que nos reclama nuestro cliente. VIII. Tras la rectificación, el consumo facturado pasa de 74 m³ a 25 m³, esto es de 223,98€ a 53,31€, disminuyendo por tanto el importe de la factura en 170,67€. Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes, ALEGACIONES Tras la reclamación presentada por el cliente sobre la facturación del periodo que abarca desde el 17 de junio al 19 de agosto de 2024, le informamos de que efectivamente se había producido una rotura en el contador, procediendo a la instalación de una conexión para garantizar el suministro a la vivienda en todo momento, hasta la sustitución por un nuevo contador. En esta misma carta le indicamos que a pesar de la rotura no se le ha facturado esa posible cantidad de agua que se haya podido perder consecuencia de ésta, aplicando los análogos de 2022 y 2023 para calcular el consumo realizado. El cliente vuelve a reclamar por no estar de acuerdo con la resolución, solicitando la revisión del periodo facturado. Tras analizar su petición, [REDACTED] rectifica la facturación pasando de 74 m³ a 25 m³, aplicando al número de días del periodo reclamado, el consumo medio diario registrado por el nuevo contador desde su instalación. 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 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 [REDACTED] 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 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 devolver importes, que es lo que solicita el Cliente, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo



Comunidad de Madrid

a los cuales se tienen que aplicar. Se adjuntan los siguientes documentos acreditativos de los hechos relatados: Documento 1 02.08.2024 Informe incidencia Documento 2 02.09.2024 Carta rechazo Documento 3 14.08.2024 Informe fotografías contador - finca Documento 4 17.09.2024 Rectificación factura Documento 5 Histórico lecturas y consumos 67330629 Por todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, al que tengo honor de dirigirme, SOLICITO Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito junto con sus documentos adjuntos, y dando por cumplido, se determine el archivo del presente procedimiento arbitral por entender cumplida la pretensión del cliente.

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, a la que tengo honor de dirigirme, solicito 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 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. 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 La mercantil refiere: "El 17 de septiembre de 2024 comunicamos al cliente que se iba a proceder a rectificar la facturación del periodo reclamado teniendo en cuenta el consumo registrado por el nuevo contador desde su instalación. Respecto al nuevo contador, cabe indicar que se instaló el 14 de agosto con una lectura de 0 m3, mientras que a fecha 19 de agosto la lectura fue de 2 m3, lo que determina un consumo medio diario de 0,400 m3, lo que, aplicado al periodo de 63 días, supone un consumo de 25 m3, que es el consumo que finalmente se ha facturado en el periodo que nos reclama nuestro cliente. VIII. Tras la rectificación, el consumo facturado pasa de 74 m3 a 25 m3, esto es de 223,98€ a 53,31€, disminuyendo por tanto el importe de la factura en 170,67 €".

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y de la documentación aportada, se consideran ESTIMADAS las pretensiones de la reclamante, ya que la mercantil ha procedido a reajustar la factura objeto de la controversia, pasando de 223,98 € a 53,31 €, disminuyendo por tanto el importe de la factura en 170,67 €.

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]