



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12566.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

██████████ empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

██████████, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████, 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 órgano 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 18/09/2024: "Hemos tenido dos roturas (8 y 20 de agosto) en la tubería enterrada de agua que da servicio a nuestra vivienda unifamiliar que va desde el contador hasta la vivienda por el patio. En cuanto las detectamos dimos parte al seguro (cerramos la llave de paso inmediatamente) y nos las arreglaron urgentemente. ██████████ nos ha remitido una factura por un importe muy elevado (1.771,58 €). Solicitamos ██████████ una revisión de la factura, por no haber sido un consumo propio, sino consecuencia de una rotura, que no es visible hasta que el agua no aflora en superficie. ██████████ nos ha contestado, denegando la revisión, según sus requisitos".

Solicitud: "Que se tenga en cuenta que no ha sido un consumo propio, sino consecuencia de una rotura subterránea, que no es visible hasta el afloramiento del agua en superficie y que en cuanto la detectamos, cerramos la llave del agua y se arregló urgentemente. Que ██████████ considere la revisión de la factura y que la factura sea de acuerdo a un consumo habitual de este periodo. El importe reclamado suponemos sea, aproximadamente, de 1.700,-€, que es la diferencia con lo que gastamos en este periodo, normalmente."

La parte reclamante presenta la siguiente documentación:

- Factura emitida por el ██████████ de 09.09.2024, periodo de facturación 03.07.2024-05.09.2024, lectura anterior 52 m³, lectura actual 439 m³, consumo 387 m³, por importe de 1.771,58 €.
- Reclamación al ██████████ al correo electrónico de "clientes" de la mercantil reclamada, de fecha 12.09.2024 en el que manifiesta que: "El pasado ocho de agosto detecté una fuga de gua en la entrada de mi casa, en la tubería que va desde el contador, que está en la calle y mi vivienda (unifamiliar). Inmediatamente contacté con la compañía



Comunidad de Madrid

de seguros con la que tengo contratada la casa. Me enviaron una empresa que solucionó el problema, pero a la semana siguiente volvió a romperse por otro lado, por lo que volvieron a reparar la tubería. La tubería quedó arreglada finalmente el 21 de agosto. Les adjunto email que he solicitado a la Compañía de Seguros (Mutua Madrileña) confirmando estos hechos. Por lo anterior, les solicito la revisión de la factura, dado que el consumo tan elevado ha sido debido a una rotura de tubería que la solucionamos nada más detectarla”.

- Correo electrónico de Mutua Madrileña Hogar de 13.09.2024 en la que se informa a la reclamante de que “queda localizada y reparada la rotura de la tubería empotrada por parte de nuestros operarios, dejando finalizados los trabajos el 27.08.2024, dando por terminada la gestión del expediente”.
- Escrito del [REDACTED] de fecha 17.09.2024, resolviendo la reclamación planteada por la parte reclamante:
 - o La reclamante les solicita la aplicación del procedimiento interno del que dispone el [REDACTED] para rectificar la facturación (periodo entre el 03.07.2024 y el 05.09.2024) cuando se ha producido un aumento de consumo causado por una pérdida o fuga en la red interior de los clientes.
 - o El procedimiento es por voluntad de la empresa, no por exigencia legal.
 - o Debe registrarse un aumento de consumo en el período de facturación en el que se ha producido la incidencia, con respecto a los dos períodos estacionalmente análogos anteriores.
 - o El cliente debe acreditar la incidencia y la reparación.
 - o La subsanación debe constatarse con la disminución del consumo registrado por el contador.
 - o No debe de haberse aplicado revisión anteriormente sobre el mismo suministro en una incidencia con al menos 1 año de diferencia con la actual.
 - o No deben de haberse aplicado revisiones anteriormente sobre el mismo suministro en dos incidencia distinta en las que, entre la fecha de la primera y la actual, hayan transcurrido 5 años.
 - o No se aplicará este procedimiento a más de dos facturas de consumo.
 - o Se le aplicó a la reclamante este procedimiento anteriormente en el último año en la factura correspondiente al período 01.09.2023 y 31.10.2023, por lo que no aceptan aplicarlo de nuevo.

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

La parte reclamante no comparece en el acto de audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 22.04.2025 en el que manifiesta que:

“I.- (...) El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 3 de julio y el 5 de septiembre de 2024, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en ese momento, que es un contador marca Contazara con número de serie P23NB557940Z.

Este equipo de medida dispone de una tecnología que nos permite recibir 24 lecturas diarias de forma remota, lo cual descarta un posible error de lectura en la facturación emitida, ya que no intervine el factor humano. El consumo registrado por este contador en el periodo reclamado fue



Comunidad de Madrid

de 387 m³.

En primer lugar, informamos que el 25 de noviembre de 2023 la titular, a través de un correo electrónico, aportó un correo electrónico de su compañía aseguradora que informaba de una fuga sufrida y reparada en su instalación interior el 25 de septiembre de 2023.

Este hecho supuso un aumento en el consumo registrado por el contador y facturado en el suministro en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de octubre de 2023, que ascendió a 300 m³. La lectura realizada por el lector el 31 de octubre de 2023 fue de 6.529 m³ y la realizada en una nueva visita a la finca el 23 de noviembre de 2023 fue de 6.534 m³, lo que suponía que, tras la reparación realizada por el cliente, el consumo había descendido considerablemente hasta alcanzar los valores habituales del suministro.

Asimismo, en el momento de esta visita se verificó que el contador no registraba consumo. En consecuencia, y puesto que se cumplían los requisitos establecidos en el procedimiento de carácter interno que [REDACTED] tiene para los casos en los que el cliente tiene un aumento de consumo motivado por una avería en su red interior, el 27 de noviembre de 2023 se rectificó la factura del periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de octubre de 2023, aplicando el procedimiento indicado, con el fin de minimizar el impacto económico que esta avería había tenido en la facturación del suministro.

Esta rectificación supuso que la facturación emitida en este periodo pasase de un importe inicial de 861,61 euros a un importe de 176,54 euros tras la revisión. En la resolución de esta revisión de factura se informó a la titular que **este procedimiento interno se aplica a una única avería en un periodo de un año**, por lo que le recomendábamos que vigilase el estado de su red interior.

Con fecha 15 de septiembre de 2024 la titular del contrato, a través un nuevo correo electrónico, interpuso una reclamación de la factura del periodo del 3 de julio al 5 de septiembre de 2024 por haber sufrido una nueva fuga en su instalación interior que había sido reparada por su seguro el 27 de agosto de 2024.

En contestación a esta reclamación, el 17 de septiembre de 2024 se informó a la titular por escrito que el procedimiento de carácter interno que dispone [REDACTED] para rectificar la facturación cuando se ha producido un aumento de consumo causado por una pérdida o fuga en la red interior del cliente, existe por voluntad propia de esta empresa y no por imperativo legal. Asimismo, uno de los requisitos que se debe cumplir para su aplicación es que no deberá haberse aplicado revisión anteriormente sobre el mismo suministro y por este mismo motivo, en una incidencia que se haya producido con menos de un año de diferencia con respecto a la actual.

Por esta razón, puesto que este procedimiento ya le fue aplicado con anterioridad en el último año en la factura del periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de octubre 2023 por una avería distinta a la sufrida ahora y que ya fue reparada, no era posible aplicarlo de nuevo en virtud del requisito indicado, del que ya se le había informado en la resolución de la revisión realizada el 27 de noviembre de 2023.

II.- En definitiva, y a modo de CONCLUSIÓN, una vez confirmada la reparación de la fuga sufrida en la instalación interior en septiembre de 2023, desde el Área de Facturación se procedió a la rectificación de la facturación del periodo afectado, el comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de octubre de 2023, aplicando el procedimiento de carácter interno para averías en la red interior del cliente que dispone [REDACTED] de forma voluntaria, con el fin de minimizar el impacto económico que dicha avería tiene en la facturación de nuestros clientes. Esta rectificación supuso que el importe de la factura pasase de 861,61 euros a 176,54 euros tras la revisión, es decir, una reducción en su importe de 685,07 euros.



Comunidad de Madrid

Debido a que la titular sufrió otra avería en su red interior en un plazo inferior a un año, concretamente en agosto de 2024, no es posible aplicar nuevamente el procedimiento interno de fugas, que como recordamos, existe por voluntad de [REDACTED] y en ningún caso porque exista obligación legal o de cualquier otro tipo que nos obligue a ello.

Concretamente, y según los datos aportados por la titular en sus reclamaciones, la primera avería fue declarada a su seguro el 18 de septiembre de 2023 y reparada por este el 25 de septiembre de 2023 y la segunda tuvo lugar el 8 de agosto de 2024 y fue reparada el 27 de agosto de 2024 por la misma compañía de seguros. Uno de los requisitos que se debe cumplir para la aplicación del procedimiento indicado es que no deberá haberse aplicado revisión anteriormente sobre el mismo suministro y por este mismo motivo, en una incidencia que se haya producido con menos de un año de diferencia con respecto a la actual. Por tanto, en este caso, y en virtud de este requisito, no es posible la rectificación de la factura del periodo del 3 de julio al 5 de septiembre aplicando el procedimiento interno indicado.

Así mismo hay que recordar que [REDACTED] no tiene ninguna competencia ni responsabilidad sobre la red interior de nuestros clientes y es, por tanto, la titular del suministro la responsable del mantenimiento de sus instalaciones internas, debiendo adoptar las medidas necesarias para evitar la incidencia reclamada.

Se debe tener en cuenta que el objetivo de las condiciones que este procedimiento establece se fundamenta en la responsabilidad que esta empresa tiene encomendada con relación a fomentar un uso eficiente de un recurso escaso como es el agua, así como de preservar el medio ambiente por el impacto que un mayor consumo de este recurso natural puede suponer sobre él.

Por otro lado, el consumo derivado de esta avería se ha realizado, y ello ha supuesto que esta empresa incurra en unos costes de explotación derivados de tener que haber suministrado dicho volumen de agua.

Por todo ello, la aplicación de este procedimiento sin que se cumplan todas y cada una de las condiciones necesarias para ello, supondría que esta empresa estaría sufragando el deterioro del estado de redes interiores sobre las que no tiene ni competencia ni responsabilidad, y tampoco estaría velando por un uso eficiente del agua.

Este procedimiento, su desarrollo y condiciones se pueden consultar en nuestra página web, ya que es un documento totalmente público y de consulta pública siguiendo el siguiente enlace: <https://oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es/diez-compromisos>

Por lo expuesto anteriormente, a juicio de [REDACTED] no existen motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta."

La empresa reclamada aporta:

- Histórico de consumo del suministro objeto de arbitraje, en el que se observa que:
 - o Del 01.09.2023 al 31.10.2023 hay un consumo de 300 m³
 - o Del 03.07.2024 al 05.09.2024 hay un consumo de 387 m³
- Correo electrónico de la reclamada a la reclamante, de fecha 13.09.2024 en el que se solicita a la reclamante que aporte fotografía del parte de la aseguradora para abrir revisión de la factura.
- Correo electrónico remitido por la reclamante a la reclamada, de fecha 15.09.2024 en el que aporta fotografía de la fuga, así como nuevo correo de la explicativo de la aseguradora.
- Fotografía de la rampa de entrada a un garaje.
- Escrito de la reclamada a la reclamante, de fecha 17.09.2024 en el que se le informa del procedimiento para rectificar una factura en caso de fuga en la red interior.



Comunidad de Madrid

- Correo electrónico del marido de la reclamante a la reclamada, de fecha 25.11.2024, en el que se adjunta el informe de la aseguradora de resolución de la avería.
- Resolución sobre revisión de facturas, de fecha 27.11.2023, importe resultante de la rectificación -685,07 €, período 01.09.2023-31.10.2023, importe anterior 861,61 €, nueva facturación 176,54 €, "detalle de la revisión de facturas" "causa de la revisión: Aumento de consumo por fugas". "Al ser imposible conocer el volumen de agua real que se ha perdido, se estima el consumo que, teniendo en cuenta el histórico de este suministro, el consumo habitual de este período sería 26 m³, por tanto, el volumen restante sería el imputable a la avería que asciende a 274 m³".

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 **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante puesto que la avería se produce dentro de la red interior de la reclamante, siendo responsabilidad de la misma, no siendo imputable a la mercantil reclamada. Y, si bien la mercantil reclamada tiene establecido un procedimiento interno de refacturación cuando se ha producido un aumento de consumo causado por una pérdida o fuga en la red interior de los clientes, este es un procedimiento voluntario, no derivado de una exigencia legal, con unas condiciones de aplicación que la reclamante no cumple, puesto que no debe de haberse aplicado revisión de facturación anteriormente sobre el mismo suministro en una incidencia que se haya producido con menos de un año de diferencia con la actual, como ocurre en este caso.

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, 24 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]