



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12853.3/2024

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: El reclamante refiere que en verano tuvieron una avería en la entrada de agua de la casa mientras estaban de vacaciones que ha supuesto una factura de casi 1.600 € de agua del [REDACTED]. Aporto el parte de trabajo de la reparación de Mapfre. Al pedir al [REDACTED] la revisión y rectificación de la factura le dicen que ya ha solicitado una rectificación en mayo de este año, por una avería distinta, y que no se puede solicitar dos rectificaciones en menos de un año

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: "Rectificación de parte de la factura, aunque sea la segunda en un año por favor, espero no volver a solicitar rectificación nunca".

En su escrito 19 de marzo de 2025 refiere: "El [REDACTED] me pide una factura de casi 1.600 € del verano pasado. Han revisado y me dicen que mi contador, automático cambiado en año pasado, funciona bien. Adjunto parte de reparación de una avería con fuga de agua que tuve en el periodo de dicha factura y atestado policial del incendio sucedido el 23 de julio en campo anejo a mi casa y que hizo que estuvieramos varias horas con 3 mangueras mojando todo el perímetro de nuestra parcela que daba el campo del incendio. No me rectifican la factura y me obligan a pagarla entera porque me devolvieron, a principio de ese año, parte de una factura mucho más pequeña por avería con fuga".

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 periodo de facturación comprendido entre el 12 de julio y el 13 de septiembre de 2024, fue realizada teniendo en cuenta la lectura del contador que tenía instalado en esas fechas, que fue un contador marca Turbina con

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

número de serie 02676581, hasta el 23 de septiembre de 2024. II. La facturación del periodo reclamado fue calculada por diferencia de índices de lectura. La lectura del contador el 12 de julio de 2024 fue de 11.886 m3, mientras que la lectura el 13 de septiembre de 2024 fue de 12.256 m3, lo que determinaba un consumo a facturar de 370 m3. III. Antes de pasar a detallar las reclamaciones interpuestas por el cliente, en relación con periodo de facturación reclamado en este arbitraje, es preciso destacar que, con anterioridad, el 21 de mayo de 2024, el cliente presenta una primera reclamación por correo electrónico, en la que solicita la aplicación nuestro procedimiento interno por fugas, aportando un parte del seguro para justificar la reparación de la avería sufrida en su instalación interior. Tal y como viene recogido en esa documentación, la avería quedó reparada el día 27 de abril de 2024. IV. Este procedimiento interno, el cual existe por voluntad propia de esta empresa y no por imperativo legal, tiene como objetivo minimizar el impacto económico que una avería en la red interior de nuestros clientes tiene en la facturación, pero en ningún caso supone que las nuevas facturas sean de un importe similar al habitual, si no que siempre serán superiores a este. Esto se debe a que el consumo realmente se ha producido, lo que ha supuesto unos costes de explotación para [REDACTED]. También debe tener en cuenta que esta empresa no tiene ninguna responsabilidad sobre el mantenimiento y conservación de la red interior de distribución de las fincas a las que suministra, por lo que no puede asumir el impacto completo de las incidencias que se produzcan en dicha red. V. Dicho procedimiento interno consiste en facturar el consumo habitual del suministro en el período afectado por la avería a la tarifa correspondiente, y, además, aplicar sobre el volumen de agua que se habría fugado como consecuencia de la avería, los precios unitarios más económicos de los servicios de abastecimiento fijados para el grupo de usos en que se encuadra el suministro, no facturándose los servicios de saneamiento sobre dicho volumen de agua fugado. Puesto que es imposible conocer el volumen de agua real que se ha perdido como consecuencia de la avería, únicamente podemos estimarlo. Esta estimación consiste en determinar, en primer lugar, cuál sería el consumo habitual del suministro en el periodo facturado de no haber tenido la avería, siendo el volumen restante el que se habría perdido como consecuencia de la misma. VI. Como resultado, el 07 de junio de 2024 se rectifica la facturación, aplicando nuestro procedimiento interno por fugas al periodo de facturación comprendido entre el 13 de marzo y el 16 de mayo de 2024, pasando la factura de un importe inicial de 476,23 € a un importe tras la rectificación de 131,36 €. VII. En esta rectificación ya se le informó al cliente que este procedimiento únicamente se aplicaba a una única avería en el plazo de un año, por lo que debería vigilar el estado de su red particular. VIII. Este procedimiento se había aplicado anteriormente también al periodo de facturación del 17 de mayo al 13 de septiembre de 2022. Como consecuencia de esta rectificación se pasó de una facturación inicial por importe de 827,04 € a un importe después de rectificar de 233,32 €. IX. El 18 de septiembre de 2024, el cliente presentó la primera reclamación de la facturación correspondiente al periodo de facturación reclamado en este arbitraje, por correo electrónico, solicitando la rectificación de la facturación por una nueva avería o fuga en su instalación interior, adjuntando un informe del seguro para justificar la reparación. Según se detalla en ese informe, esta nueva avería quedó reparada el día 12 de agosto de 2024. A esta reclamación respondemos el 23 de septiembre de 2024 informando al cliente de que el procedimiento de carácter interno del 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. Como no puede ser de otra manera, para su aplicación es necesario cumplir con una serie de requisitos, establecidos por esta empresa: 1. Debe haberse registrado un aumento de consumo en el periodo de facturación periódica, actualmente bimestral, en el que se ha producido la incidencia con respecto a los dos periodos estacionalmente análogos anteriores. 2. El cliente debe reconocer la existencia de la incidencia, detallar en qué ha consistido la misma y justificar, documentalmente siempre que ello sea posible, la subsanación o reparación de dicha incidencia (por ejemplo, mediante la presentación de la factura de reparación o el informe del seguro particular del cliente que se haya hecho cargo de la misma). 3. La correcta subsanación o reparación de la incidencia deberá constatarse con la disminución del consumo registrado por el contador a los valores habituales del suministro. 4. No deberá haberse aplicado revisión



Comunidad de Madrid

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. 5. De igual forma, no deberán haberse aplicado revisiones anteriormente sobre el mismo suministro y por este mismo motivo, en dos incidencias distintas en las que, entre la fecha de ocurrencia de la primera de ellas y la actual hayan transcurrido menos de cinco años. 6. Si los efectos de la incidencia hubieran tenido impacto en el consumo de dos períodos de facturación periódica consecutivos, se aplicará dicho procedimiento a las dos facturas de consumo afectadas. En ningún caso, se podrá extender la aplicación de este procedimiento a más de dos facturas de consumo. X. Como hemos indicado, este procedimiento ya le fue aplicado con anterioridad en el último año en la factura correspondiente al periodo comprendido entre el 13 de marzo y el 16 de mayo de 2024, por tanto, no se cumple con el requisito número 4, por lo que no es posible aplicar nuevamente nuestro procedimiento interno. Pero es que, además, también se le aplicó al periodo del 17 de mayo al 13 de septiembre de 2022, por lo que tampoco se cumpliría con el requisito número 5. XI. El 24 de septiembre de 2024 el cliente presenta una nueva reclamación presencialmente, mostrando su disconformidad con el resultado a su reclamación anterior. XII. A esta reclamación respondemos el 27 de septiembre de 2024 en el mismo sentido que la anterior, es decir, detallando la imposibilidad de aplicar, nuevamente, nuestro procedimiento interno sobre el periodo de facturación reclamado por el cliente. XIII. El 02 de octubre de 2024 recibimos una nueva reclamación del cliente por teléfono, mostrando su disconformidad con el resultado a su reclamación anterior. XIV. Para descartar que el aumento de consumo no estuviese relacionado, además de con la fuga en la instalación interior del cliente, (instalación totalmente ajena a [REDACTED] [REDACTED]) con un error de lectura o un mal funcionamiento del contador instalado en finca, ya que estas dos últimas, son las únicas causas por las que un aumento de consumo podría ser imputable a esta empresa, el 09 de octubre de 2024, enviamos comunicación al cliente, mediante la cual, le informamos de que íbamos a comprobar el funcionamiento del contador en finca, para dar respuesta a su reclamación. XV. El 29 de octubre de 2024 informamos al cliente de que no había sido posible realizar la comprobación del funcionamiento del contador en finca, porque tiene instalado un injerto en el conjunto de medida, motivo por el que dábamos por finalizada su reclamación. También se le informa al cliente de que la instalación de un injerto en el conjunto de medida puede ser motivo de infracción, conforme al Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el servicio y distribución de las aguas del Canal de Isabel II. XVI. El 30 de octubre de 2024 recibimos una nueva reclamación del cliente por teléfono, mostrando su disconformidad con el resultado a la reclamación anterior. Concretamente, muestra su disconformidad por tener que retirar el injerto del contador. A esta reclamación respondemos el 28 de noviembre de 2024 con lo siguiente: XVII. En el suministro de referencia han existido dos fugas o averías en su red interior hasta la fecha de este comunicado, las cuales fueron reparadas a fecha 27 de abril de 2024 y 12 de agosto de 2024. XVIII. En cuanto a la disconformidad con la información facilitada en nuestra anterior comunicación con relación al injerto existente en el conjunto de medida, le comunicamos que para poder realizar la comprobación del equipo de medida es necesario instalar nuestros equipos de comprobación donde usted tiene instalado el injerto con la llave. Por ello, le indicábamos que podía instalarlo después de la segunda llave del conjunto de medida, es decir, en su instalación interior, pero nunca antes de la segunda llave de paso, puesto que estaría haciéndolo en la instalación de [REDACTED]. El hecho de que ese injerto lleve instalado 25 años como indica el cliente en su reclamación, no hace que esa situación sea correcta. XIX. El 27 de diciembre de 2024 el cliente interpone una última reclamación por teléfono, mostrando su disconformidad con las resoluciones anteriores. XX. El 17 de enero de 2025 respondimos al cliente informándole nuevamente de que el procedimiento interno de fugas existe por voluntad propia de esta empresa y, por lo tanto, establece unos requisitos para su aplicación. Dicho procedimiento, no contempla la posibilidad de anular un procedimiento ya aplicado, para aplicarlo a uno distinto que beneficie más al cliente ya que esto no es un procedimiento a la carta que el cliente pueda decidir cuándo o cómo se aplica, sino que esto es decisión única de esta empresa. XXI. En este arbitraje, la disconformidad del cliente es la misma a la presentada en las últimas reclamaciones. Debemos insistir en que la red interior de las fincas suministradas y su mantenimiento son competencia única y exclusiva del cliente, y sobre la



Comunidad de Madrid

que [REDACTED], no tiene ninguna responsabilidad. Además, no es posible aplicar, nuevamente, nuestro procedimiento interno por fugas sobre el periodo reclamado por el cliente conforme a los requisitos detallados anteriormente. XXII. El funcionamiento del antiguo contador no se pudo comprobar por causas ajenas a esta empresa. Concretamente, debido a que existía un injerto instalado en el equipo de medida. Sin embargo, conforme se detalla anteriormente, hemos podido comprobar que el consumo desciende notablemente con el antiguo contador instalado en finca, lo que es un claro indicativo de que el funcionamiento del contador nada tiene que ver con el aumento de consumo registrado, puesto que, de estar relacionado, el aumento de consumo se habría mantenido hasta la sustitución del contador. Así mismo, las lecturas realizadas en el periodo fueron correctas puesto que fueron confirmadas en las intervenciones y ordenes de lectura realizadas posteriormente.

XXIII. Por lo anterior, el motivo del aumento de consumo debe buscarse, exclusivamente, en las dos averías diferentes que se produjeron en la red interior del cliente, o en el uso que se haya realizado de éste. Es importante mencionar 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 controlada o incontrolada, o si la instalación interior no es completamente estanca. Como consecuencia de los hechos relatados anteriormente, resultan de aplicación las siguientes, ALEGACIONES El procedimiento de carácter interno del 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. Para su aplicación es necesario cumplir con una serie de requisitos. Uno de los requisitos, 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. Hemos comprobado que este procedimiento interno ya le fue aplicado con anterioridad en el último año en la factura correspondiente al periodo comprendido entre el 13 de marzo y el 16 de mayo de 2024, por lo que no es posible su aplicación sobre el periodo reclamado en este arbitraje. Anteriormente, este procedimiento ya le fue aplicado al cliente por otra avería al periodo de facturación del 17 de mayo al 13 de septiembre de 2022, por lo que tampoco cumpliría con el requisito de que no deberán haberse aplicado revisiones anteriormente sobre el mismo suministro y por este mismo motivo, en dos incidencias distintas en las que, entre la fecha de ocurrencia de la primera de ellas y la actual hayan transcurrido menos de cinco años. Asimismo, dicho procedimiento interno no contempla la posibilidad de anular la aplicación del procedimiento interno, para aplicarlo sobre una incidencia distinta que le sea más beneficiosa al cliente. 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 en relación con 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. Por otro lado, las lecturas realizadas en el periodo fueron correctas puesto que fueron confirmadas en las intervenciones y ordenes de lectura realizadas posteriormente. Además, con el mismo contador instalado, el consumo del suministro descendió considerablemente, volviendo a valores cercanos a los habituales. Si el aumento de consumo en el periodo reclamado se debiese al funcionamiento del contador, esa desviación se habría mantenido e incluso hubiera sido superior a partir de ese momento. Lo que nunca podría ocurrir es que el contador, de repente y por sí mismo, volviera a registrar el consumo de forma totalmente correcta. Esto descarta totalmente que el contador haya sido la causa del aumento de consumo registrado durante el periodo reclamado. 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. Todo ello, confirma que el



Comunidad de Madrid

consumo realmente se realizó, y nos hace concluir que el aumento de consumo facturado no es imputable al funcionamiento del contador o a un error de lectura, sino a las diferentes averías que el cliente sufrió en su instalación interior. 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 invierno1 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 a los cuales se tienen que aplicar. Por lo expuesto anteriormente, desde [REDACTED] no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta. Se adjuntan los siguientes documentos acreditativos de los hechos relatados: Documento 1 Carta instalación de ramal unido a T 29102024 Documento 2 Carta norma de fugas improcedente fuera del periodo 23092024 Documento 3 Carta norma de fugas improcedente fuera del periodo 27092024 Documento 4 Carta pendiente comprobación de contador 09102024 Documento 5 Carta rechazo otras causas 17012025 Documento 6 Carta rechazo otras causas 28112024 Documento 7 Dictamen revisión de factura 07062024 Documento 8 Histórico de lecturas y consumos 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. 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”.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante,



Comunidad de Madrid

quedando acreditado que el origen del incremento de consumo no es debido a un mal funcionamiento de los sistemas de medida, ni por causa imputable a la mercantil, sino debido a una fuga, así reconocida por ambas partes.

Para mayor abundamiento, en este caso no se pueden aplicar el procedimiento voluntario que la mercantil realiza en el caso de fuga, ya que no cumple los requisitos 4 y 5 para ello que son:

4º. 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.

5. De igual forma, no deberán haberse aplicado revisiones anteriormente sobre el mismo suministro y por este mismo motivo, en dos incidencias distintas en las que, entre la fecha de ocurrencia de la primera de ellas y la actual hayan transcurrido menos de cinco años.

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. 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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL