



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13029.1/2024

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 julio el [REDACTED] cambió el contador de su casa situada en [REDACTED] 10 situada en la localidad del Molar. El consumo que se le trasladó en el periodo en el que se realizó el cambio fue de 73m3, muy por encima del consumo histórico y habitual en el mismo periodo del año pasado (37m3)(se trata de una segunda vivienda). Presentó en tres ocasiones reclamación a través de los servicios facilitados por la propia empresa, indicando lo anómalo del consumo y la facturación. Le contestaron indicando que los contadores (el viejo y el nuevo) funcionaban correctamente, cosa que no ha cuestionado. Lo que solicitó en su última reclamación, es que le acreditaran la última lectura del contador viejo mediante una evidencia (foto o equivalente) que le permitiera certificar que no ha habido un error de lectura, y de igual forma, que le acreditaran que la instalación del nuevo contador comenzara con 0m3 ya que le imputan un consumo que sólo se puede asegurar si el contador fue instalado con 0m3 de consumo. El reclamante refiere que se encuentra en una situación de indefensión ya que no tiene forma de asegurar que las lecturas que se indican en las facturas son las correctas (puede haber un error humano en la transcripción de las lecturas) de la que el no puedo confirmar, todo esto coincidiendo con un cambio de contador y un consumo que nunca se realizado en el histórico de la vivienda.

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: "Quiero que se me acredite que las lecturas consignadas sean las correctas mediante prueba fehaciente, o que se me facture un consumo equivalente al habitual en el periodo imputado".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 15 de abril de 2025 fechas refiere: "**Primero.** - El arbitraje tiene por

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

objeto la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 28218815, cuyo titular es [REDACTED], a través cual se abastece a una vivienda sita en la Calle [REDACTED] del municipio El Molar.

En concreto, es objeto de arbitraje la facturación correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 4 de julio de 2024 y el 5 de septiembre de 2024.

Segundo. - La facturación objeto de reclamación fue realizada teniendo en cuenta las lecturas de los contadores instalados en cada momento, que fue el equipo de medida marca Zenner con número de serie 02352924, hasta el 30 de agosto de 2024, y, a partir de esa fecha, la marca Sagemcom con número de serie 524XB056085V. Este último equipo de medida fue instalado en la fecha indicada con motivo de la campaña de actualización de contadores que [REDACTED] lleva a cabo y, dispone de una tecnología que permite recibir sus 24 lecturas diarias de forma remota, **hecho que descarta un posible error de lectura en la facturación emitida, ya que no interviene el factor humano.**

En este sentido, debe ponerse de manifiesto que **los contadores que [REDACTED] instala en sus acometidas son propiedad de esta empresa pública**, siendo esta la única responsable de su mantenimiento y sustitución cuando así lo determine, **sin que exista ninguna obligación de aviso previo al cliente ni necesidad de permiso por parte de éste para realizar la sustitución.** Asimismo, hay que indicar que **las sustituciones de los contadores se realizan sin ningún coste para los titulares de los contratos de suministro.**

Tercero. - Con fecha 6 de septiembre de 2024 se emite la factura número 240006427426, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 4 de julio y el 5 de septiembre de 2024. Para calcular el consumo realizado en este período se ha tenido en cuenta la lectura de los dos contadores mencionados anteriormente.

La lectura del contador Zenner 02352924 el día 4 de julio de 2024 fue de 1.416 m³, y la que tenía el día 30 de agosto, fecha en que fue sustituido, fue de 1.480 m³, de lo que se deduce un consumo realizado entre ambos días de 64m³. Por otra parte, debe calcularse el consumo registrado por el nuevo contador desde que fue instalado hasta el día 5 de septiembre. Puesto que fue instalado con una lectura de 0 m³ y la lectura que tenía el 5 de septiembre fue de 9 m³, este es el consumo que registró el nuevo contador entre esas fechas. Se adjunta a estos efectos el **DOCUMENTO Nº 1.**

Por lo tanto, para conocer el consumo a facturar entre los días 4 de julio y 5 de septiembre de 2024, debe sumarse los consumos que cada uno de los contadores registraron, lo que supone un consumo a facturar de 73 m³.

En relación con la intervención del cambio de contador de fecha 30 de agosto de 2024 se referencian las siguientes fotografías, que demuestran que las lecturas utilizadas para calcular el consumo son correctas: Por otra parte, en la lectura de fecha 5 de septiembre de 2024 se tomó la lectura y fotografía del nuevo contador, lectura de 9 m³:

Esta lectura de 9 m³ y 568 litros tomada a las 13:00 horas **es confirmada por la lectura remota recibida**, ya que el nuevo contador cuenta con una tecnología que permite registrar una medición automática cada hora.

Cuarto. - El 9 de septiembre de 2024, el titular del contrato, vía telefónica, interpuso una reclamación por el consumo facturado en el periodo del 4 de julio al 5 de septiembre de 2024, alegando un aumento de consumo injustificado en ese período de facturación.

Mediante contestación de fecha 11 de septiembre de 2024 se rechaza la reclamación del Cliente, indicándole que el 30 de agosto de 2024 se sustituyó el contador que registraba el consumo de su finca y explicando cómo se han calculado los 73 m³ teniendo en cuenta las lecturas de los dos contadores que ha tenido instalado el suministro en este periodo, tal como se ha indicado anteriormente. Se adjunta a estos efectos el **DOCUMENTO Nº 2.**

El contador marca Zenner con número de serie 02352924 en fecha 4 de julio de 2024 presentaba una lectura de 1.416 m³ y el 30 de agosto de 2024, fecha de sustitución registraba una lectura de 1.480 m³. El consumo medio diario registrado en estos 57 días con este contador ha sido de 1,123 m³/día. El contador marca Sagemcom con número de serie 524XB056085V se instaló el 30 de agosto de 2024 con una lectura de 0 m³. Posteriormente, el 5 de septiembre de 2024 registraba una lectura de 9 m³. El consumo medio diario registrado en estos 6 días ha sido de

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

1,500 m³/día. Comparando estos consumos, 1,123 m³/día y 1,500 m³/día, con el consumo medio diario registrado en el mismo período estacional de los dos años anteriores, que ha sido de 0,316 m³/día en 2023 y 0,370 m³/día en 2022, son superiores, es decir, con respecto al histórico de consumos del cliente, sí que se ha registrado un aumento de consumo. Se adjunta a estos efectos el **DOCUMENTO Nº 3** que recoge el histórico de lecturas del contrato. **No obstante, estos aumentos de consumos han sido registrados por dos contadores diferentes, lo que es un claro indicio que el aumento de consumo se debe a causas ajenas al funcionamiento del contador.**

Debe indicarse igualmente que en la misma comunicación de fecha 11 de septiembre de 2024 **también se informó sobre la nueva estructura tarifaria aplicable a partir del 1 de junio de 2024** mediante la aprobación del Decreto 55/2024, de 22 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua en la Comunidad de Madrid y de la Orden 1826/2024, de 24 de mayo, de la Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior, por la que se aprueban las tarifas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua prestados por Canal de Isabel II.

Quinto. - En fecha 16 de septiembre de 2024 el Cliente presenta una segunda reclamación, vía telefónica, reclamando el importe de la última factura correspondiente al período comprendido entre el 4 de julio y 5 de septiembre de 2024, indicando que se le han facturado 73 m³ y no consume esa cantidad, solicitando la revisión de las lecturas del contador retirado en fecha 30 de agosto de 2024.

Mediante contestación de fecha 18 de septiembre de 2024 se rechaza dicha reclamación, informando sobre cómo se han calculado los 73 m³, tal y como se le informó en la anterior carta de fecha 11 de septiembre de 2024. Se adjunta a estos efectos el **DOCUMENTO Nº 4**.

Sexto. - Ante la nueva reclamación presentada por el Cliente por correo electrónico en fecha 23 de septiembre de 2024, indicando su disconformidad con las contestaciones recibidas y solicitando que se le acredite que la lectura del contador retirado fue de 1.480 m³ y que la lectura del nuevo contador instalado fue de 0 m³. Se adjunta a estos efectos el **DOCUMENTO Nº 5**.

Con fecha 25 de septiembre de 2024 se contesta al Cliente explicando una vez más el motivo del cambio de contador y cómo se han facturado los 73 m³ reclamados. Así mismo, **se reitera que el aumento de consumo fue registrado por los dos contadores, tanto por el contador retirado como por el nuevo contador instalado.** El contador retirado, al haber sido desechado, no se podía comprobar su funcionamiento metrológico. No obstante, el nuevo contador instalado el 30 de agosto de 2024 con una lectura de 0 m³ registraba un aumento de consumo de la misma magnitud que el contador retirado, **y este nuevo contador ha superado todos los controles de calidad que garantizan su correcto funcionamiento en el momento de su instalación.** Se adjunta a estos efectos el **DOCUMENTO Nº 6**.

Adicionalmente debe ponerse de manifiesto que, con el mismo contador instalado, el consumo descendió a los valores habituales del suministro. En el siguiente período de facturación, comprendido entre el 5 de septiembre y 4 de noviembre de 2024, el consumo medio diario fue de 0,066 m³/día, mientras que en el mismo período estacional del año 2023 fue de 0,220 m³/día, y en el mismo período estacional del año 2022 el consumo medio diario fue de 0,016 m³/día.

Así, analizando el histórico de consumos del Cliente, se observa que el consumo en este suministro se realiza de forma marcadamente estacional, siendo mayor en período estival y prácticamente nulo en invierno.

En este sentido, se cita de nuevo el **DOCUMENTO Nº 3** que recoge el histórico de lecturas.

ALEGACIONES

Primera. - En primer lugar, el consumo facturado desde el 4 de julio al 5 de septiembre de 2024 fue calculado sumando el consumo que los dos contadores instalados en el período habían registrado. Por una parte, el contador sustituido había registrado desde el 4 de julio de 2024 hasta en el momento de su sustitución el 30 de agosto de 2024 un consumo de 64 m³ y el nuevo contador instalado en esa fecha registró un consumo hasta el 5 de septiembre de 2024 de 9 m³, lo que supuso facturar un consumo total de 73 m³.

Así mismo, el contador que estaba instalado en el suministro antes del 30 de agosto de 2024, ARBCRS32



Comunidad de Madrid

contador marca Zenner con número de serie 02352924, registró un consumo superior al habitual de la misma magnitud que el nuevo contador instalado en esa fecha, contador marca Sagemcom con número de serie S24XB056085V.

El hecho de que el primer contador retirado también registrase consumos superiores, al igual que el segundo contador instalado, confirma que el consumo facturado realmente se ha producido y no tiene relación con el funcionamiento de los contadores que lo han registrado.

Segunda. - Por otra parte, según las fotografías tomadas en la intervención del cambio de contador, queda demostrada la veracidad de las lecturas reclamadas por el Cliente, ya que el 30 de agosto el contador marca Zenner con número de serie 02352924 se retiró con una lectura de 1.480 m³ y el contador marca Sagemcom con número de serie S24XB056085V se instaló con una lectura de 0 m³, **quedando descartado cualquier error de lectura.**

Debe tenerse en cuenta que **el nuevo contador instalado ha superado todos los controles de calidad que garantizan su correcto funcionamiento en el momento de su instalación y cuenta con una tecnología que permite conocer sus lecturas horarias de forma remota**, hecho que permite disponer de 24 lecturas cada día. **Su lectura de 9 m³ tomada en la orden de lectura el 5 de septiembre de 2024, queda además confirmada a través de las lecturas registradas de forma remota.**

Tercera. - Observando los consumos posteriores registrados por el nuevo contador, se concluye que se han reducido hasta situarse dentro de los valores habituales del suministro. **Este hecho demuestra igualmente que el funcionamiento del contador nada tuvo que ver en el consumo facturado, puesto que, si hubiese presentado un mal funcionamiento, el mismo se habría mantenido o incluso hubiera aumentado a lo largo del tiempo.**

Todo ello confirma que el consumo facturado realmente se realizó y **se deben buscar las causas del aumento de consumo que los dos contadores registraron en el uso que se hizo del suministro o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa no tiene competencia ni responsabilidad alguna.**

Por lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar la facturación reclamada y esta se considera totalmente correcta.

Alegación complementaria. - **factura por metros cúbicos consumidos**

En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las pretensiones del Cliente debemos tener en cuenta que **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 art. 2.4 del Decreto 55/2024, de 22 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de abastecimiento, saneamiento y reutilización del agua en la Comunidad de Madrid.

Debido a que **factura volúmenes de agua consumidos** (tal y como se indica en el Decreto 55/2024) 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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

55/2024, art. 2.4., 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 o rectificar facturas, se deberá indicar los metros cúbicos que se tienen que facturar y el periodo a los cuales se tienen que aplicar.

Por todo lo expuesto, del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, al que tiene el honor de dirigirse,

SOLICITA: Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito junto con sus documentos adjuntos y dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el 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 solicita tenga por efectuada la anterior declaración, a los efectos oportunos.

1. **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 55/2024, 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 DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, 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, aportado esta las fotos de los contadores y que se aportan al expediente con las lecturas correspondientes.**

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.



Comunidad de Madrid

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]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]