



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14251.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

La empresa reclamada realiza un ajuste de facturación que no corresponde a la realidad, al tomar como fecha desde el 19/10/2022 hasta el 22/08/2024. Con ello, realizan un cálculo y facturan dentro del bloque 2, cuando nunca su consumo ha superado el bloque 1.

La empresa indica el 22/08/2024 una lectura de 2494 m3 y en la reclamación de 24/09/2024 marca 2514 m3. Le han facturado y en ningún momento contactan con él para comprobar la lectura o el correcto funcionamiento del contador, y ahora le aplican las tarifas actuales y no las del 2022 al 2024.

Solicita la anulación del saldo que informan que debe: 200,79 €,

El reclamante contesta al requerimiento efectuado y confirma ser él el titular del contrato.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La empresa reclamada presenta un escrito el día 8 de abril de 2025 que se traslada a la otra parte y formula las siguientes alegaciones:

El suministro analizado abastece a la finca de referencia y la facturación reclamada, correspondiente al periodo de facturación comprendido entre el 19 de octubre de 2022 y el 22 de agosto de 2024, fue realizada teniendo en cuenta la lectura del contador que tenía instalado en esas fechas y que era un contador de la marca [REDACTED] con número de serie Q11GA022454B, instalado el 30 de noviembre de 2012. Este equipo ha superado todos los controles de calidad que garantizan su correcto funcionamiento en el momento de su instalación.

La facturación del periodo comprendido entre el 19 de octubre de 2022 y el 22 de agosto de 2024 fue calculada por estimación, tal y como establece el Reglamento para el Servicio y Distribución de las Aguas de [REDACTED], ya que no se pudieron tomar las lecturas del contador instalado en la vivienda en las fechas previstas para ello, debido a que está instalado en su interior, y para poder tomar su lectura es imprescindible que el titular nos



Comunidad de Madrid

permita el acceso.

La última lectura disponible es de fecha 19 de octubre de 2022, la cual fue de 2.102 m³. Desde entonces se factura por estimación, tomando como base los consumos medios diarios de los períodos análogos de los dos años anteriores, realizando una media de ellos y multiplicándolo por el número de días del período a facturar. Es decir, se factura el consumo que se realiza habitualmente en cada uno de los períodos, quedando ese consumo anticipado y a cuenta del cliente, siendo descontado una vez que se pueda tomar lectura del contador, tal y como establece el mencionado Decreto 2922/1975.

Durante el tiempo que transcurre en el período reclamado y tras las visitas de nuestros lectores 2 a la vivienda para poder tomar las lecturas y no poder realizarlas al no encontrarse nadie en dicha vivienda, junto con la correspondiente factura bimestral, se enviaba una carta al cliente informándole de esta situación. En ella se informaba que dicha situación nos impide facturar el consumo realmente realizado en el suministro y que habría sido registrado por el contador y se le ofrecían varias alternativas para que, en el caso de que no nos pudiera facilitar el acceso en la fecha de lectura programada, nos pudiera enviar él mismo una lectura para poder regularizar el consumo facturado por estimación.

El 25 de septiembre de 2024 el cliente presenta una reclamación ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Mejorada del Campo, por la facturación comprendida entre el 19 de octubre de 2022 y el 22 de agosto de 2024. En dicha reclamación el cliente alega que el 23 de agosto de 2024 le llega una factura del período comprendido entre el 20 de junio al 22 de agosto de 2024 por un consumo de 141 m³ y con un importe facturado de 515,30 euros. El cliente expresa que no entiende el motivo de tal consumo cuando no ha realizado ningún cambio en sus hábitos de consumo, y, además, observa como en las facturas anteriores se ha facturado el consumo por el método de estimación y en este último período se ha facturado a través de una lectura real por el método de diferencia de índices.

En la reclamación, el cliente añade que estos 141 m³ se han facturado hasta en bloque 4 y no en bloque 1 o 2 como se realiza con su consumo habitual, lo que provoca un elevado importe en la factura.

Como hemos mencionado anteriormente, al facturar por estimación no se trata de una facturación por un consumo real, por lo que, una vez podamos tomar la lectura del contador y con ella tengamos el consumo real, los consumos estimados serán descontados del consumo real. En este caso, se han ido estimando consumos desde el 19 de octubre de 2022 (fecha en la que teníamos una lectura real de 2.102 m³) hasta el 22 de agosto de 2024 (es cuando tenemos la siguiente lectura real de 2.494 m³), lo que supone un total de 392 m³ consumidos en este período. Esto hace que en el último bimestre de este período (del 20 de junio al 22 de agosto de 2024) se facture 141 m³, ya que en los períodos anteriores se facturaron por estimación un total de 251 m³.

El 9 de octubre de 2024 procedemos a rectificar la facturación comprendida entre el 19 de octubre de 2022 y 22 de agosto de 2024 teniendo en cuenta que el 19 de octubre de 2022 el contador tenía una lectura de 2.102 m³ y el 22 de agosto de 2024 el contador tenía una lectura de 2.494 m³, lo que supone un total de 392 m³ a facturar, repartiéndolo de manera lineal entre los períodos afectados.

Este reparto se realiza teniendo en cuenta que el número de días que componen ese período a rectificar son 673, y el consumo realizado fueron 392 m³, calculados en base a las dos lecturas tomadas del contador. Esto determina un consumo medio diario de 0,582 m³/día, que es el que se aplica a cada uno de los períodos bimestrales de facturación.

Como consecuencia de esta rectificación se pasó de un importe inicial de 912,25 euros a un



Comunidad de Madrid

importe después de rectificar de 597,74 euros

Asimismo, en dicha carta rogamos al cliente que tome las medidas oportunas para que sea posible realizar la lectura del contador, avisándolo de la próxima fecha prevista para realizar la lectura. También, le informamos de la posibilidad de facilitarnos una fotografía de la lectura del contador a la dirección de correo electrónico agregada.

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

Tal y como comentamos, desde el [REDACTED] al no poder acceder a las lecturas del contador, facturamos el período comprendido entre el 19 de octubre de 2022 y 22 de agosto de 2024 por el método de estimación, tal y como establece el Reglamento para el Servicio y la distribución de las aguas de [REDACTED]. Esto se realiza tomando como base los consumos medios diarios de los dos períodos análogos anteriores, realizando una media de ellos y multiplicándolo por el número de días del período a facturar.

Es decir, se factura el consumo habitual en cada uno de los períodos de facturación, y este consumo se considera a cuenta del cliente, siendo descontado una vez que se pueda tomar lectura del contador. Esto se debió en este caso a que el contador está instalado en el interior de la vivienda y para poder tomar su lectura es imprescindible que el titular nos permita el acceso. Por ello, y tras cada visita de nuestros lectores en la que no pueden tomar lecturas, junto con la factura se envía una carta al cliente informándole de la situación.

En dicha carta, además de informarle de la situación y de que se facturará su consumo por el método de estimación, se le avisa de las posibilidades que tiene para que no se repita esta situación en el futuro y ya mencionadas anteriormente. En este caso, fue remitida al cliente en 7 ocasiones diferentes, desde el 21 de diciembre de 2022 a 20 de diciembre de 2023.

En este período, al facturar por estimación no se trata de una facturación por un consumo real, por lo que una vez podamos tomar la lectura del contador y tengamos esos consumos reales, los consumos estimados serán descontados de los consumos reales. Por tanto, vemos como en el último bimestre facturamos un consumo de 141 m3, ya que anteriormente se han facturado un total de 251 m3 de los 392 m3 consumidos realmente.

Tras la reclamación del cliente por el consumo facturado en el período señalado, se procede a rectificar la facturación comprendida entre el 19 de octubre de 2022 y 22 de agosto de 2024. Repartiendo el consumo registrado por el contador en este período, de manera lineal entre los períodos afectados. De esta forma, el importe del período rectificado pasa de ser de un total de 912,25 euros a un importe de 597,74 euros, lo que significa una rebaja de 314,51 euros del total de las facturas.

Finalmente, debemos destacar que el consumo medio diario resultante de las dos lecturas reales del contador, y que hemos aplicado para calcular la rectificación, se ajusta plenamente al consumo que se realiza en este suministro. Como hemos indicado, el consumo medio diario fue de 0,582 m3/día, y el que se ha registrado en el período comprendido entre los días 22 de agosto y el 18 de octubre de 2024, fue de 0,596 m3/día, para el período de 18 de octubre de 2024 a 18 de diciembre de 2024 fue 0,622 m3/día, y entre los días 18 de diciembre de 2024 y 20 de febrero de 2025 ha sido de 0,640 m3/día.

Por todo ello, desde [REDACTED] encontramos esta facturación totalmente correcta, ya que se ha facturado el consumo registrado por el contador entre las fechas reseñadas, y el consumo facturado en cada uno de los períodos de facturación tras nuestra rectificación se ajusta totalmente al consumo que se realiza en este suministro.

En cualquier caso, y en el hipotético supuesto de que se estimen parcial o totalmente las



Comunidad de Madrid

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.....

()....Por lo expuesto anteriormente, desde [REDACTED] se entiende que la facturación es totalmente correcta, ya que se ha facturado el consumo registrado por el contador entre las fechas reseñadas, y el consumo facturado en cada uno de los periodos de facturación tras nuestra rectificación se ajusta totalmente al consumo que se realiza en este suministro.

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 SUSPENDER la emisión del laudo con ampliación del plazo para dictarlo, requiriendo a la empresa la siguiente información y documentación:

1.- COPIA COMPLETA DE LAS FACTURAS ORIGINARIAS EMITIDAS ENTRE OCTUBRE DE 2022 Y AGOSTO DE 2024. 2.- COPIA COMPLETA DE LAS FACTURAS RECITIFICADAS "NUEVAS FACTURAS EMITIDAS" EN ESOS MISMOS PERIODOS (OCTUBRE DE 2022 / AGOSTO DE 2024) 3.- INFORMACIÓN DE LA PROCEDENCIA DE LOS 2.353 METROS CÚBICOS, ANOTADOS COMO LECTURA ANTERIOR, EN LA FACTURA EMITIDA EL 23 DE AGOSTO DE 2024, HABIDA CUENTA DE LOS METROS CÚBICOS QUE SIRVEN DE REFERENCIA PARA RECTIFICAR LA FACTURACIÓN DEL PUNTO 2 , ANTERIOR. 4.- JUSTIFICACIÓN DEL DETALLE DE CÁLCULO DE LOS 141 M3 FACTURADOS EL 23 DE AGOSTO DE 2024.

La empresa reclamada contesta al requerimiento efectuado y presenta el siguiente escrito:

Este documento tiene por objeto dar respuesta a la solicitud de información de los apartados 3.- y 4.- y se adjunta al mismo la documentación requerida en los apartados 1.- y 2.-.

ANTECEDENTES En primer lugar, hay que indicar que el contador de este suministro se encuentra instalado en el interior de la vivienda y, por lo tanto, para poder realizar su lectura es imprescindible que alguien facilite al lector el acceso al mismo o que la lectura sea aportada por el cliente cada bimestre. Inicialmente, la facturación del periodo comprendido entre el 19 de octubre de 2022 y el 20 de junio de 2024 fue calculada por estimación, tal y como establece el Reglamento para el Servicio y Distribución de las Aguas de [REDACTED] ya que no se pudo tomar las lecturas del contador en las fechas previstas para ello, al no haber nadie en la vivienda que facilitase el acceso para realizarlas. Este consumo estimado es calculado teniendo en cuenta el consumo medio diario realizado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores y se considera "a cuenta", es decir, se deducirá de la siguiente factura que se emita por diferencia de lecturas.

Para esto, será necesario que el lector pueda acceder al contador para tomar su lectura o que el cliente la aporte. En este caso, la lectura del contador tomada por el lector el 19 de octubre de 2022 fue de 2.102 m³ (factura 220007511933 del 20 de octubre de 2022), y no fue posible volver a realizar lecturas de este hasta el 22 de agosto de 2024, fecha en la que el lector pudo acceder al contador y tomar la lectura de 2.494 m³. Lectura del contador tomada por el lector el 22/08/2024 Facturación contrato 14532115 [REDACTED] Es decir, el consumo registrado por el contador entre el 19 de octubre de 2022 y el 22 de agosto



Comunidad de Madrid

de 2024 fue de 392 m³, calculado por la diferencia de las lecturas reales realizadas en ambas fechas. En el siguiente cuadro se detallan los consumos que fueron facturados por estimación en cada periodo y el consumo facturado en el periodo comprendido entre el 20 de junio y el 22 de agosto de 2024, que fue el resultado de restar al consumo registrado por el contador desde el 19 de octubre de 2022 hasta el 22 de agosto de 2024 (392 m³), el consumo "a cuenta" que había sido facturado por estimación y que había sido de 251 m³, como se puede ver en las facturas incluidas en el adjunto denominado "

1. COPIA FACTURAS ORIGINARIAS": Periodos de facturación Consumo facturado (m³)
 Forma de cálculo del consumo facturado 19/10/2022 - 21/12/2022 27 Estimación
 21/12/2022 - 20/02/2023 27 Estimación 20/02/2023 - 21/04/2023 26 Estimación
 21/04/2023 - 22/06/2023 27 Estimación 22/06/2023 - 21/08/2023 27 Estimación
 21/08/2023 - 18/10/2023 21 Estimación 18/10/2023 - 20/12/2023 24 Estimación
 20/12/2023 - 20/02/2024 24 Estimación 20/02/2024 - 19/04/2024 23 Estimación
 19/04/2024 - 20/06/2024 25 Estimación 20/06/2024 - 22/08/2024 141 Diferencia de índices
2. Por tanto, y dando respuesta a la información requerida en el apartado "4.- JUSTIFICACIÓN DEL DETALLE DE CÁLCULO DE LOS 141 M3 FACTURADOS EL 23 DE AGOSTO DE 2024", el consumo de la factura nº 240005994419 de 23 de agosto de 2024 fue de 141 m³ porque este es el resultado de restar 251 m³, que fue el consumo facturado por estimación, a 392 m³, que es el consumo realmente registrado por el contador desde el 19 de octubre de 2022 hasta el 22 de agosto de 2024. (392 m³ - 251 m³ = 141 m³)

En cuanto a la información solicitada en el apartado 3.- relativa a las lecturas incluidas en las facturas, informamos que a pesar, como ya hemos indicado, que éstas no se pudieron realizar al no poder acceder el lector al contador, el consumo estimado en cada periodo se suma a la última lectura real realizada, de manera que, puesto que la lectura el 19 de octubre de 2022 esta fue de 2.102 m³ y el consumo facturado por estimación hasta el 20 de junio de 2024 había sido de 251 m³, esta suma da como resultado 2.353 m³, que aparece como "Lectura anterior" en la factura la factura nº 240005994419 de 23 de agosto de 2024, lectura que no es real como hemos dicho, sino que es la que hipotéticamente el contador tendría teniendo en cuenta el consumo facturado por estimación. Por tanto,

3.- INFORMACIÓN DE LA PROCEDENCIA DE LOS 2.353 METROS CÚBICOS, ANOTADOS COMO LECTURA ANTERIOR, EN LA FACTURA EMITIDA EL 23 DE AGOSTO DE 2024, HABIDA CUENTA DE LOS METROS CÚBICOS QUE SIRVEN DE REFERENCIA PARA RECTIFICAR LA FACTURACIÓN DEL PUNTO 2, ANTERIOR", informamos que esta lectura es el resultado de sumar 2.102 m³, que fue la lectura del contador el 19 de octubre de 2022, más 251 m³, que es el consumo que se facturó por estimación desde el 19 de octubre de 2022 hasta el 20 de junio de 2024. (2.102+251 m³=2.353) En el siguiente cuadro se incluye el detalle de las lecturas que aparecen como "Lectura anterior" en cada una de las facturas incluidas en el fichero adjunto denominado "1. COPIA FACTURAS ORIGINARIAS", que Facturación contrato 14532115

Como hemos indicado no son lecturas reales, a excepción de la realizada el 19 de octubre de 2022 que sí fue real, sino que son el resultado de sumar a esta el consumo estimado en cada periodo:

Periodos de facturación Consumo facturado (m³) Forma de cálculo del consumo facturado
 Lectura anterior 19/10/2022 - 21/12/2022 27 Estimación 2.102 21/12/2022 - 20/02/2023 27
 Estimación 2.129 20/02/2023 - 21/04/2023 26 Estimación 2.156 21/04/2023 - 22/06/2023 27
 Estimación 2.182 22/06/2023 - 21/08/2023 27 Estimación 2.209 21/08/2023 - 18/10/2023 21
 Estimación 2.236 18/10/2023 - 20/12/2023 24 Estimación 2.257 20/12/2023 - 20/02/2024 24
 Estimación 2.281 20/02/2024 - 19/04/2024 23 Estimación 2.305 19/04/2024 - 20/06/2024 25
 Estimación 2.328 20/06/2024 - 22/08/2024 141 Diferencia de índices 2.353 Asimismo, en relación con lo solicitado también en el punto "

3.- INFORMACIÓN DE LA PROCEDENCIA DE LOS 2.353 METROS CÚBICOS, ANOTADOS

Comunidad de Madrid

COMO LECTURA ANTERIOR, EN LA FACTURA EMITIDA EL 23 DE AGOSTO DE 2024, HABIDA CUENTA DE LOS METROS CÚBICOS QUE SIRVEN DE REFERENCIA PARA RECTIFICAR LA FACTURACIÓN DEL PUNTO 2, ANTERIOR”,

Informamos que el 9 de octubre de 2024 procedimos a rectificar la facturación comprendida entre el 19 de octubre de 2022 y 22 de agosto de 2024 repartiendo de manera lineal entre todas las facturas afectadas, el consumo que el contador había registrado entre ambas fechas. Es decir, en esta rectificación no se tuvo en cuenta la lectura indicada como “Lectura anterior” de 2.353 m³ que correspondería a fecha 20 de junio de 2024, puesto que como ya hemos indicado esta lectura no fue real, sino que se tuvieron en cuenta las dos lecturas reales de fechas 19 de octubre de 2022 y 22 de agosto de 2024, que fueron de 2.102 m³ y 2.494 m³ respectivamente, y suponía repartir un consumo de 392 m³ linealmente entre los periodos afectados. Estas lecturas determinan un consumo medio diario de 0,582 m³ que es el que se aplicó a los días de cada uno de los periodos de facturación revisados.

Como consecuencia de esta rectificación, el importe de la facturación pasó de 912,25 euros a 597,74 euros después de la revisión de facturas. Asimismo, en el siguiente cuadro informamos de los consumos facturados en cada periodo antes y después de la rectificación realizada, como puede confirmarse en las facturas incluidas en el adjunto denominado “1. COPIA FACTURAS ORIGINARIAS” y “2. COPIA FACTURAS RECTIFICATIVAS”.

En el mismo puede confirmarse que el consumo total facturado antes y después de la rectificación es el mismo, y corresponde al consumo que el contador registró entre el 19 de octubre de 2022 y el 22 de agosto de 2024, es decir, 392 m³: Facturación contrato 14532115

. Periodos de facturación Consumo facturado antes de rectificación(m³) Consumo facturado después de rectificación(m³)

19/10/2022 - 21/12/2022	27 37	21/12/2022 - 20/02/2023	27 36
20/02/2023 - 21/04/2023	26 35	21/04/2023 - 22/06/2023	27 36
22/06/2023 - 21/08/2023	27 35	21/08/2023 - 18/10/2023	21 34
18/10/2023 - 20/12/2023	24 37	20/12/2023 - 20/02/2024	24 36
20/02/2024 - 19/04/2024	23 34	19/04/2024 - 20/06/2024	25 36
20/06/2024 - 22/08/2024	141 36		
Consumo total 392			

CONCLUSIONES Al no poder acceder al contador para realizar sus lecturas en las fechas previstas al encontrarse este en el interior de la vivienda, tal y como establece el Reglamento para el Servicio y Distribución de las Aguas de [REDACTED]

[REDACTED] en el periodo comprendido entre el 19 de octubre de 2022 y el 20 de junio de 2024, el consumo facturado fue calculado por estimación, es decir, en base al consumo medio diario realizado en el suministro en los mismos periodos estacionales de los dos años anteriores. Asimismo, este consumo estimado se considera “a cuenta”, es decir, se deducirá de la siguiente factura por diferencia de lecturas reales que se emita, una vez que se pueda tomar lectura del contador o el cliente la aporte. La facturación por estimación no se trata de una facturación por un consumo real, por lo que, una vez que se conoce el consumo real del suministro, los consumos estimados son descontados de los consumos realmente realizados.

En concreto, en este caso el consumo registrado por el contador entre el 19 de octubre de 2022 y el 22 de agosto de 2024 fue de 392 m³, puesto que las lecturas reales tomadas por el lector en esas fechas fueron de 2.102 m³ y 2.494 m³ respectivamente.

Asimismo, el consumo facturado por estimación desde el 19 de octubre de 2022 y el 20 de junio de 2024 fue de 251 m³, como evidencian las facturas incluidas en el fichero adjunto 1. COPIA FACTURAS ORIGINARIAS.

Por tanto, y en respuesta a la información solicitada en el apartado 4.-, en la factura nº 240005994419 de 23 de agosto de 2024 el consumo facturado fue de 141 m³ porque este es el resultado de restar 251 m³ de 392 m³.



Comunidad de Madrid

Asimismo, y en respuesta a la información solicitada en el apartado 3., en la factura nº 240005994419 de 23 de agosto de 2024 se indica como "Lectura anterior": 2.353 m³, que no es una lectura real, pero Facturación contrato 14532115 es la que correspondería al contador a fecha 20 de junio de 2024 (fecha de inicio del periodo de facturación) teniendo en cuenta todo el consumo que se había facturado por estimación hasta ese momento, es decir, 251 m³.

Puesto que, el 19 de octubre de 2022, como ya hemos dicho, la lectura del contador había sido de 2.102 m³ (lectura real), la lectura a 20 de junio de 2024, al sumar los 251 m³ facturados por estimación hasta esa fecha, supone que la "Lectura anterior" en la factura del periodo del 20 de junio al 22 de agosto de 2024, emitida el 23 de agosto de 2024 sea de 2.353 m³ (2.102 m³ + 251 m³). Insistimos que esta lectura no es real, sino que es el resultado de sumar el consumo que se había estimado desde el 19 de octubre de 2022 a la lectura de esa fecha, que sí fue real.

En este punto señalamos que esta lectura de 2.353 m³ no se ha utilizado en ningún caso para realizar la rectificación realizada el 9 de octubre de 2024 en la facturación del cliente, puesto que en la misma se han tenido en cuenta, como es lógico, las dos lecturas reales de las que se disponía en el periodo, es decir, la del 19 de octubre de 2022 de 2.102 m³ y la del 22 de agosto de 2024 que fue de 2.494 m³, como ya hemos indicado.

Esta rectificación supuso repartir el consumo registrado por el contador entre ambas fechas (392 m³) de manera lineal entre los periodos de facturación afectados. De esta forma, el importe del periodo rectificado pasó de 912,25 euros a 597,74 euros.

Finalmente, destacamos que el consumo medio diario resultante de las dos lecturas reales del contador, y que se aplicó para calcular el consumo de cada factura en la rectificación, se ajusta plenamente al consumo que se ha realizado en este suministro en los periodos posteriores al revisado.

En concreto, el consumo medio diario entre el 19 de octubre de 2022 y el 22 de agosto de 2024 fue de 0,582 m³/día y el que se realizó en el periodo comprendido entre el 22 de agosto y el 18 de octubre de 2024, fue de 0,596 m³/día, y de 0,622 m³/día en el periodo desde 18 de octubre de 2024 al 18 de diciembre de 2024. Por todo ello, desde el Área de Facturación encontramos esta facturación totalmente correcta, ya que se ha facturado el consumo registrado por el contador entre las fechas reseñadas y, tras la rectificación realizada, el consumo facturado en cada uno de los periodos de facturación se ajusta totalmente al consumo que se realiza en este suministro.

En fecha 6 de mayo de 2025, el Colegio Arbitral acuerda:

Solicitar a la empresa reclamada que aporte la siguiente información: - **RELACIÓN COMPLETA DE LAS FACTURAS ABONADAS Y NO ABONADAS POR EL RECLAMANTE**, para la averiguación y confirmación en su caso de los saldos resultantes.

El reclamante presenta escrito de fecha 19 de mayo de 2025, señalando que la empresa no se pronuncia sobre la facturación del bloque 2,3 y 4 en la factura correspondiente al periodo de junio a agosto de 2024, dice que se pasa en esta última factura el total de los metros cúbicos consumidos, que se tenían que haber pasado en el bloque 1 ya que no ha habido factura real en ese periodo de tiempo.

Comunidad de Madrid

La empresa mediante escrito de fecha 22 de mayo de 2025, contesta lo siguiente:

– Que a los efectos de dar cumplimiento al requerimiento se aporta la siguiente documentación se manifiesta que, a día de la firma de la presente, todas las facturas de consumo de agua emitidas sobre el contrato 14532115 han sido abonadas por el cliente, no existiendo saldo deudor, ni tampoco acreedor en el mismo.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante declarando según refiere la empresa en sus alegaciones de fecha 22 de mayo de 2025 que todas las facturas de consumo de agua emitidas sobre el contrato 14532115 han sido abonadas por el cliente, no existiendo saldo deudor, ni tampoco acreedor en el mismo, no procediendo ningún otro ajuste adicional referido a los bloques de facturación, en base a las siguientes consideraciones:

Consta incorporado al expediente un escrito de la empresa comunicando al cliente la rectificación de la facturación impugnada para el periodo comprendido entre el 19/10/2022 y el 22/08/2024, computándose un consumo de 392 metros cúbicos. Asimismo se comprueba que la factura para el periodo junio-agosto de 2024 ha sido debidamente rectificada reflejando un consumo de 36 metros cúbicos (anteriormente 141m3).

La entidad reclamada, explica en sus alegaciones que entre el 19/10/2022 y el 20/06/2024 la facturación es calculada por estimación, ya que en diferentes ocasiones trataron de contactar con el reclamante informando de la imposibilidad de realizar la lectura del contador, no siendo hasta 22 de agosto de 2024, que se realiza lectura real tal y como consta acreditado. El reclamante no ha desvirtuado estas manifestaciones.

Se incorporan al expediente las facturas originarias emitidas para esos periodos, ascendiendo a 251 metros cúbicos, que restados al consumo real (392 metros cúbicos) ofrece un resultado de 141 metros cúbicos para el periodo comprendido entre 20 de junio y 22 de agosto de 2024.

En fecha 9 de octubre de 2024 se rectifica la facturación entre el 19 de octubre de 2022 y el 22 de agosto de 2024, repartiendo de manera lineal entre todas las facturas afectadas el consumo, tal y como detalla en el cuadro resumen aportado (página 5 de 6) partiendo de las dos lecturas reales realizadas el 19 de octubre de 2022 y el 22 de agosto de 2024 (2.102 m3 y 2.494 m3) (392 m3).

La factura rectificativa de 20 de junio a 22 de agosto de 2024, le corresponden 36 m3.

La empresa aporta facturas posteriores a los periodos reclamados, comprobándose que el consumo medio diario de los mismos, se ajusta al consumo computado en las facturas rectificativas.

La empresa comunica al cliente cómo ha rectificado los periodos, de acuerdo con la normativa vigente que fija el patrón de consumo por volúmenes de agua, de las tarifas de servicio aprobadas- cuota de servicio y cuota variable, periodo estacional en el que se realiza el consumo etc, asignándose en función de ello, diferentes bloques, correspondiendo al bloque 2 la factura de junio-agosto de 2024 tras su correcta rectificación, por lo que no procede ningún otro ajuste adicional.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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 abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]