



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14403.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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: que, según alega el reclamante, el 11 de mayo de 2022, al cortar el suministro por una rotura en el sistema de riego de unos minutos, observé una lectura desproporcionada en el contador, lo que puse en conocimiento inmediato de la compañía, aportando la foto con la lectura. En su contestación me pidieron factura de reparación y nueva lectura, lo que hice en los siguientes días. El 22 de junio de 2022 recibí regularmente la siguiente factura bimensual por un importe de 8.132,75€ y un consumo de 2887 m3. Tras mi reclamación, la revisaron con los criterios internos de la compañía para averías y la redujeron a 1408,36€, al descontar varios conceptos de facturación. No obstante, asumían como realmente producido el consumo de agua. Como consecuencia, envié una nueva reclamación justificando la imposibilidad de ese consumo por las propias limitaciones del diámetro del contador y presión de suministro. En efecto, si la fuga se hubiese producido en el instante preciso de la última lectura real del contador del 8 de abril (lo cual ya sería absurdo), el caudal hasta el 11 de mayo (un mes y tres días) sería del orden de un máximo de unos 800 m3. Sin embargo, la diferencia de lecturas entre el momento del corte, justificada por la fotografía, y la de la anterior factura del 8 de abril (lectura real, no estimada) supondría un consumo de 2843m3. En su respuesta de entonces me indicaron que estudiarían si las causas eran atribuibles a un error de lectura por su parte o una avería del contador. El 18 de julio de 2022 cambiaron el contador y nunca informaron de los resultados de su revisión ni hubo más comunicaciones hasta el 14 de agosto de 2024. En esta fecha me informan que desestiman mi reclamación porque como el consumo ha vuelto a la normalidad, queda demostrado que el problema era de la instalación interior de la vivienda, ignorando mis argumentos expuestos sobre la imposibilidad de ese consumo, ni sobre las razones del cambio de contador. Por último, en su contestación añaden que en la auditoría de consumo de 20 de junio de 2022 "informamos a los operarios que habíamos llenado la piscina". Esto, además de ser falso, supondría unos 30 m3 (si estuviese vacía en lugar de rellenarla al principio de temporada con 1-2 m3) muy lejos de los 2887 m3 de la factura. Nunca vimos a ningún operario haciendo dicha auditoría ni, por tanto, pudimos hablar con ellos. Desconozco sinceramente el volumen de agua que pudo consumirse realmente por la fuga, aunque creo que fue de poca importancia, pero es obvio que una cantidad de tan elevada magnitud, si hubiera sido posible físicamente, se habría detectado. Solicita obtener una justificación de que el consumo facturado sea posible y de las razones del cambio de contador, o

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

bien, rectificar la factura al consumo histórico habitual en ese período.

La parte reclamante manifiesta que, en relación con la factura recibida el día de ayer, por importe de 8132.75€ y sustituida por otra de 1408,36€ recibida el día de hoy, quiero mostrar mi desacuerdo y solicitar una nueva revisión, en base a lo siguiente: El 11 de mayo les envié un correo comunicándoles que al poner en servicio el sistema de riego, el 7 de mayo, sufrí una rotura y procedí al corte de la llave general. La pérdida de agua fue de unos minutos y el goteo previo fue irrelevante, como se podría comprobar fácilmente. Pero al acercarme al contador me sorprendí la lectura y me puse de inmediato con ustedes para comunicarles el hecho, enviándoles una foto de dicha lectura, tomada el mismo día 7 de mayo, justo un mes desde la lectura anterior, el 8 de abril. La diferencia de Índices era: 8 de abril: 1929 m3. 7 de mayo: 4772m3 => 2843m3 en un mes. Creo, como también expuse en mi correo, que este consumo no es posible con un contador de 20mm. De hecho, consultando posteriormente sus especificaciones técnicas, el máximo caudal que esta acometida puede suministrar es del orden de algo ms de 1m3 a la hora. Por tanto, en la hipótesis absurda de que precisamente en el instante posterior a su lectura del 8 de abril se produjera una fuga libre en la boca del contador, el consumo en el mes transcurrido se acercaría a los 800 m3. Muy lejos de los 2843 m3. Esto también lo expuse en mi comunicación, con el fin de que ustedes consideraran la conveniencia de revisar el contador sin necesidad de esperar otro mes a la lectura ordinaria. En su rápida respuesta me solicitaron que enviara factura de reparación y nueva lectura del contador, lo que hice el 20 de mayo. La lectura fue de 4788m3, y en su nueva respuesta se ignora todo lo anterior, lo absurdo de estas lecturas, y se limitan a decirme que como he tenido una fuga, en su momento aplicarán sus normas de revisión. En la lectura rutinaria de 8 de junio para la facturación, el valor medido fue de 4816 m3. Esto supone una diferencia desde el 7 de mayo de 44 m3, en un mes, lo que también es desproporcionado por el uso que hice (todo el circuito exterior cerrado), aunque técnicamente posible. Pero en las facturas que ahora me envían, tanto la de 8132 € como en la revisada de 1408 € me asignan un consumo a fecha 1 de junio (cambio de tarifa) de 2566m3, y el resto de 321m3 hasta el 8 de junio. No sé de dónde sacan esta medida, pero como he dicho ms arriba, el contador ya marcaba el 20 de mayo 4788 m3, es decir un consumo de 2843 m3 Desconozco cual ha podido ser el sobreconsumo real, aunque sinceramente creo que ha debido ser de muy poca entidad (se trataba de un goteo y, al romperse la llave, procedí al corte), pero lo que es absolutamente seguro es que no puede ser el que se indica en las facturas. Solicita que vuelvan a revisar la factura, aplicando quizás al consumo habitual de otros años el leído entre mayo y junio de este (que también es bastante elevado). Aparte de esta comunicación, la tercera por mi parte, he intentado en numerosas ocasiones explicar telefónicamente el problema para evitar llegar a esta situación, que comprenderán que supone un grave trastorno para una economía doméstica.

La parte reclamada alega que, debe ponerse de manifiesto que el procedimiento de carácter interno del que dispone [REDACTED] para rectificar la facturación cuando se ha producido una pérdida o fuga en la red interior de sus clientes, existe por voluntad propia de esta empresa pública y no por imperativo legal. En este sentido, [REDACTED] mostrando su sensibilidad en relación con las averías sufridas por los clientes, dispone de este procedimiento, destinado a aminorar el impacto económico de una incidencia de este tipo, pero en ningún caso la aplicación de este procedimiento supone facturar únicamente el consumo habitual del suministro, y, por tanto, no anula el efecto que ha tenido la fuga o pérdida en la instalación interior. Y ello porque, como es lógico, el consumo realmente se ha producido y ha supuesto unos costes de explotación para [REDACTED]. Concretamente, la aplicación de este procedimiento supone facturar el consumo habitual del suministro en ese período estacional a la tarifa vigente en ese momento, mientras que al volumen de agua que supera dicho consumo habitual únicamente se le aplicarán los servicios de aducción y distribución a los precios unitarios más económicos fijados para el grupo de usos en que se encuadra el suministro, servicios en cuyos costes ha incurrido esta empresa al haber tenido que suministrar el volumen de agua registrado por el contador como consecuencia de la avería en la red interior. En este caso, la aplicación del mencionado procedimiento supuso una reducción considerable en la facturación de 6.724,39 euros, pasando



Comunidad de Madrid

de un importe inicial de 8.132,75 euros a un importe final de 1.408,36 euros. Asimismo, debe indicarse que todas las lecturas son válidas y correlativas, cuya veracidad se ha podido contrastar en distintas visitas y en las fotografías tomadas, tanto por nuestro personal como por el propio cliente. En cuanto al cálculo que expone el Cliente en su reclamación de 800 m³ y la imposibilidad de registrar un consumo superior a este por las propias limitaciones del diámetro del contador, tal y como se ha expuesto anteriormente, se desconoce cómo ha llegado el Cliente a esa conclusión, pero como se ha explicado detalladamente, es perfectamente posible que un contador de calibre de 20 mm de diámetro registre ese consumo, puesto que en el caudal permanente o Q3, este contador puede registrar un consumo de 4 m³/hora. Incluso, en el caudal de sobrecarga o Q4, podrían ser 5 m³/hora. Por otra parte, el consumo descendió a los valores habituales del suministro con el mismo contador que había registrado el aumento de consumo. Por tanto, este hecho demuestra nuevamente que el aumento del consumo no está relacionado con el funcionamiento del contador que lo registró, puesto que, de estarlo, el aumento de consumo se habría mantenido hasta su sustitución. En cuanto a la aplicación de la tarifa en la factura comprendida entre el 6 de abril y 8 de junio de 2022, que incluye días del periodo estacional de invierno y días del periodo estacional de verano, ésta se ha realizado, como se ha expuesto, de acuerdo al Decreto 29/2018, que resultaba de aplicación hasta el 1 de junio de 2024 y, posteriormente, de conformidad con el Decreto 55/2024, estableciendo ambas normas que "cuando el consumo se haya realizado en un periodo que incluya días de invierno y días de verano, las tarifas se aplicarán repartiendo el consumo total del periodo facturado proporcionalmente al número de días de cada periodo estacional que conformen el mismo". Cualquier tipo de facturación distinta a la recogida en la normativa tarifaria expuesta sería contrario a la citada normativa. Por todo lo expuesto anteriormente, debe señalarse que el consumo realmente se ha realizado, casi con toda seguridad como consecuencia de la avería producida en la instalación interior de la finca, por lo que no procede una nueva revisión, puesto que ya se le ha aplicado al Cliente el procedimiento establecido para estos supuestos. Alegación complementaria.- [REDACTED] 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 [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 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 [REDACTED] 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 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 honor de dirigirse, SOLICITA: Que tenga por presentado en plazo y forma el presente escrito

Comunidad de Madrid

junto con sus documentos adjuntos y dicte laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones mantenidas por el Cliente.

La parte reclamante añade que, el 11 de mayo de 2022, al intentar cortar el suministro por una rotura en el sistema de riego de unos minutos, observé una lectura desproporcionada en el contador, lo que puse en conocimiento inmediato de la compañía, aportando la foto del contador. En su contestación me pidieron factura de reparación y nueva lectura, lo que hice en los siguientes días. El 22 de junio de 2022 recibí la factura regular del siguiente período, por un importe de 8.132,75 €, por un consumo de 2887 m³, en dos meses. Tras mi reclamación, revisaron con los criterios internos de la compañía y la redujeron a 1408,36€. Como consecuencia, envío otra reclamación justificando la imposibilidad de ese consumo por las propias limitaciones del diámetro del contador (el caudal máximo sería del orden de un Cód. Validación: RPJZMT4HJ3AQ4732366MPSSP2 Verificación: <https://rivasciudad.sedelectronica.es/> Documento firmado electrónicamente desde la plataforma es Publico Gestiona | Página 1 de 4 máximo de 800 m³ al mes, y la diferencia de lecturas en el momento del corte, justificada por la fotografía, suponía un consumo de 2843m³ entre el 8 de abril (anterior lectura real, no estimada, y el 11 de mayo, un mes y tres días). Adjunto aquí la carta enviada. Por otra parte, y con independencia de lo anterior, en dicha factura me adjudican un consumo entre el 1 de junio (día de la subida estival de la tarifa) y el 8 de junio (día de la lectura real) superior al que podía deducirse de las lecturas intermedias que les envié, y que también adjunto aquí. Efectivamente, el contador ya marcaba el 20 de mayo (tras la reparación) una lectura mayor a la me adjudican sin justificar el 1 de junio. Adjunto fotografías de dichas lecturas. En su respuesta de entonces me indicaron que estudiarían si las causas son atribuibles a un error de lectura por su parte o una avería del contador. Al poco tiempo cambiaron el contador sin más comunicaciones hasta el presente, en que, ignorando todos hechos y argumentos que expuse, se limitan a decir que, una vez vuelto el consumo a la normalidad, desestiman mi reclamación. Además, añaden que en su momento habíamos llenado una piscina. Esto, además de ser falso, supondría unos 30 m³ (si hubiera estado completamente vacía en lugar de rellenarla al principio de temporada con 1-2 m³) muy lejos de los 2887 m³ de la factura. (como ya he dicho, el contador sólo podría permitir un caudal de unos 800 m³ por mes.) 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.

La parte reclamante manifiesta que, sólo quiero poner de relieve tres aspectos: 1. Que en las alegaciones se afirma que el contador retirado podía aceptar técnicamente un caudal de hasta 5m³/hora. Sin embargo, el caudal de suministro en la zona concreta donde se ubica la vivienda, o más precisamente en la red interior, es del orden de 1,2 m³/hora. Así lo he podido comprobar en reiteradas mediciones, que se pueden repetir cuando se desee. Esto supone un caudal acumulado de algo menos de 29 m³/día, muy lejos de los 96 m³/día que figuran en el escrito de alegaciones. Dicho escaso caudal medido es debido a la falta de presión que tiene como consecuencia que una zona de riego por aspersión no funcione adecuadamente, pues muchos aspersores que requieren una presión de funcionamiento superior no se levantan (no se activan). Esto también puede ser verificado cuando se desee. 2. Que el [REDACTED] me comunicó en su día que investigaría si las causas del elevado consumo pudieran ser atribuibles a un error de lectura por su parte (del operario o del contador), pero nunca tuve más noticias en un sentido u otro. Simplemente sustituyeron el contador, sin más explicaciones. 3. Se insiste en que se llenó la piscina. Esto, además de ser falso, supone unos 30 m³, cuando lo que está en litigio es una medida de cerca de 3.000m³.

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.



Comunidad de Madrid

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto la empresa reclamada en sus alegaciones explica pormenorizadamente la posibilidad de medir todo el consumo con el contador, manifestando que "es perfectamente posible que un contador de calibre de 20 mm de diámetro registre ese consumo, puesto que en el caudal permanente o Q3, este contador puede registrar un consumo de 4 m³/hora. Incluso, en el caudal de sobrecarga o Q4, podrían ser 5 m³/hora que es el asunto que el reclamante cuestiona". Por otro lado, en aplicación por la reclamada del procedimiento de carácter interno del que dispone Canal de Isabel II para rectificar la facturación cuando se ha producido una pérdida o fuga en la red interior de sus clientes, supuso una reducción en la facturación de 6.724,39 euros, pasando de un importe inicial de 8.132,75 euros a un importe final de 1.408,36 euros.

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, 22 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL