



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15507.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 04 de junio 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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:

Indica que es perceptor del bono social y su pensión es pequeña. Expone que tuvo una rotura de tuberías en su casa porque el [REDACTED] aumentó la presión en la red de suministro en julio de 2024, de forma que se ha multiplicado por cuatro su consumo. Entiende que la factura del periodo que va de junio/agosto de 2024 fue por la rotura, pero el consumo posterior :agosto/octubre no es comprensible, por lo que quiere que le devuelvan la diferencia entre 65 y 243.

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 28 de mayo de 2025, mediante el que formula las siguientes alegaciones:

Primero.- El arbitraje tiene por objeto la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 198975389, cuyo titular es [REDACTED], a través del cual se abastece a una vivienda sita en la calle San Pelayo número 34, del municipio de Pelayos de la Presa (Madrid). En concreto, es objeto de arbitraje la facturación del periodo comprendido entre el 6 de junio y el 4 de octubre de 2024 ha sido objeto de arbitraje.

Segundo.- La facturación objeto de reclamación fue realizada teniendo en cuenta la lectura del contador que actualmente tiene instalado en finca y que es un contador marca Contazara con número de serie P22NB654517Z. Este contador es un equipo electrónico, en los que la lectura se realiza de forma automática, hecho que descarta un posible error de lectura ya que no interviene el factor humano. Además, dispone de una tecnología que permite recibir 24 lecturas diarias del contador.

Tercero.- La facturación del periodo reclamado se ha calculado por diferencia de índices de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

lectura de la siguiente forma:

1. Periodo comprendido entre el 6 de junio y el 6 de agosto de 2024: la lectura del contador el 6 de junio de 2024 era de 227 m<sup>3</sup>, y la lectura el 6 de agosto de 2024 fue de 307 m<sup>3</sup>, lo que determina un consumo de 80 m<sup>3</sup>.
2. Periodo comprendido entre el 6 de agosto y el 4 de octubre de 2024: la lectura del contador el 6 de agosto de 2024 era de 307 m<sup>3</sup> mientras que la lectura el 4 de octubre de 2024 fue de 400 m<sup>3</sup>, lo que determina un consumo de 93 m<sup>3</sup>.

Cuarto.- Debe destacarse que, ya el 24 de junio de 2024 se envió un SMS al Cliente para informarle que el contador estaba registrando un paso continuado de agua durante las 24 horas del día, desde el 20 de junio de 2024, ante la posibilidad de que existiese un consumo no controlado o incidencia en la instalación particular. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 1.

Quinto.- El 9 de septiembre de 2024 el Cliente presenta su primera reclamación por correo electrónico, en la que aporta la factura de reparación por avería su instalación interior, para la aplicación del procedimiento interno 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 de sus clientes. [REDACTED] da respuesta al Cliente mediante comunicación de 10 de septiembre de 2024 en virtud de la cual se le informa que dicho procedimiento existe por voluntad propia de esta empresa pública y no por imperativo legal, y que se exigen una serie de requisitos para su aplicación. Entre ellos, 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.

Pues bien, en este caso, no se cumplía este requisito. Concretamente, a día 4 de agosto de 2024 el contador registraba una lectura 301 m<sup>3</sup> y con fecha 10 de septiembre de 2024 la lectura era de 381 m<sup>3</sup>, lo que determina un consumo medio diario de 2,16 m<sup>3</sup> frente a los 0,515 m<sup>3</sup> de consumo medio diario facturado durante los mismos periodos del 2023 y 2022. Además, se comprueba mediante la tecnología de telelectura de la que dispone el contador instalado en finca, que el contador registraba un paso continuado de agua durante las 24 horas del día, en los días posteriores a la reparación de la avería, lo que es otro claro indicativo de que la avería no habría sido totalmente reparada. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 2.

Sexto.- El 13 de septiembre de 2024 el Cliente presenta otra reclamación en la que solicita nuevamente la aplicación del procedimiento interno por fugas. [REDACTED] responde a esta reclamación mediante escrito de fecha 16 de septiembre de 2024 informando de nuevo al Cliente que, para poder aplicar este procedimiento, era necesario que después de efectuar la reparación, se constatare que el consumo vuelve a sus valores habituales. Sin embargo, esta circunstancia no se producía, ya que, según la factura de reparación aportada, la reparación se había llevado a cabo el 16 de julio de 2024, y si tenemos en cuenta, a modo de ejemplo, las lecturas posteriores a la reparación de fecha 17 de julio de 2024, donde la lectura fue de 258 m<sup>3</sup>, y la de 13 de septiembre de 2024, donde la lectura fue de 386 m<sup>3</sup>, se desprende un consumo medio diario de 2,175 m<sup>3</sup>/día, el cual es muy superior tanto al registrado en el periodo reclamado, ya que fue de 1,311 m<sup>3</sup>/día, como al registrado en el mismo periodo estacional de los dos años anteriores, que fue de 0,916 m<sup>3</sup>/día y 0,114 m<sup>3</sup> respectivamente.

Asimismo, se informa al Cliente que el contador instalado en su finca dispone de una tecnología que permite conocer las lecturas del mismo durante, las 24 horas del día. Analizando las mismas se comprueba que existe paso continuo de agua durante todo el día, incluido en horario nocturno. Este hecho revela que la avería no ha sido totalmente reparada. Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 3.

Séptimo.- En respuesta a las pretensiones del Cliente debe insistirse en que la red interior de las fincas suministradas y su mantenimiento son competencia única y exclusiva de los clientes, y sobre las que [REDACTED] no tiene ninguna competencia y responsabilidad. Sin perjuicio de ello, en el momento en el que se detecta una situación anómala en el suministro, esta empresa



## Comunidad de Madrid

pública se lo comunica a sus clientes. Por ello, desde el día 24 de junio de 2024 se puso en contacto con el Cliente para advertirle del paso continuado de agua durante las 24 horas del día que estaba registrando el contador instalado, y la posible avería o fuga en su instalación interior. Como se puede observar en las gráficas anteriores, desde el día 15 de junio de 2024 se observa un incremento en el consumo, coincidente, con la aparición de paso continuado de agua durante las 24 horas del día, hecho que constituye un claro indicativo de la existencia de una avería o fuga en la instalación interior del Cliente.

Este paso continuado de agua se sigue produciendo en meses posteriores, aunque igualmente, con cierta irregularidad. Se comprueba, además, que este suministro tiene un marcado carácter estacional, produciéndose en los meses de verano un mayor consumo. Según la factura de reparación aportada por el Cliente, que además resulta insuficiente, puesto que no se indica ningún concepto en la factura, ni se hace referencia a la reparación de ninguna avería, ni compra de material - el Cliente tendría que aportar otra factura de reparación más completa o el parte del seguro asociado a dicha reparación-la reparación se realiza el 16 de julio de 2024, y ese mismo día y posteriores, se registra paso continuado de agua durante las 24 horas del día.

Esto constituye otro claro indicativo de que, si se actuó en la instalación interior del Cliente el día indicado en la factura que remite, la avería no ha sido reparada en su totalidad o bien existe una nueva avería en la instalación interior del Cliente. A partir del 19 de septiembre de 2024 este paso continuado de agua desaparece y el consumo desciende a los valores habituales del suministro, bien porque la avería o fuga en la instalación interior del Cliente queda reparada o bien, porque en la finca del Cliente existe alguna derivación posterior al contador, con llave de corte independiente para el riego de jardines, piscina o similar, que solo utiliza durante los meses de verano (esto podría explicar que el consumo descienda a valores habituales sin reparación).

Octavo.- Es importante destacar que en el periodo comprendido entre el 6 de junio de 2024 al 6 de agosto de 2024 no existe aumento de consumo respecto al periodo análogo anterior, concretamente, el consumo medio diario en este periodo ha sido de 1,311 m<sup>3</sup>/día mientras que, en el periodo análogo anterior, fue de 1,508 m<sup>3</sup>/día. Es decir, el consumo medio diario ha sido incluso inferior en el periodo reclamado respecto al de su análogo anterior. El motivo de que, en este periodo, el importe de la factura sea superior al de su análogo anterior, se debe a la entrada en vigor del **Decreto 55/2024, de 22 de mayo, 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 que establece los precios** a aplicar a partir del 1 de junio de 2024. Ambas normas están publicadas en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y están a disposición de cualquier ciudadano.

Esta modificación tarifaria, tiene como objetivo promover un consumo racional y responsable, especialmente en los clientes y usuarios que hagan mayor uso de este recurso, y en los periodos de mayor escasez y alto consumo. Además, se actualiza la tarifa para ser más progresiva y contribuir a la eficiencia en el consumo, incrementando progresivamente el importe de la parte variable de todos los bloques, excepto del primero.

El aumento de consumo reclamado por el Cliente se produce en el periodo de facturación posterior comprendido entre el 6 de agosto y el 4 de octubre de 2024. La factura de reparación aportada por el Cliente es del 16 de julio de 2024, es decir, en el periodo en que verdaderamente se produce un aumento de consumo, esta empresa pública no tiene constancia de que se haya realizado ninguna reparación en el suministro, por lo que no puede aplicarse el procedimiento interno por fugas sobre el mismo.

Noveno.- Por último, debe destacarse que el aumento de consumo se produce con posterioridad a la instalación del contador y el consumo desciende a los valores habituales del suministro con el mismo contador instalado en finca. A modo de ejemplo, en el periodo de facturación inmediatamente posterior al reclamado por el Cliente, comprendido entre el 4 de octubre y el 3 de diciembre de 2024, el consumo medio diario fue de 0,100 m<sup>3</sup>/día, mientras que, en el periodo



## Comunidad de Madrid

análogo anterior, fue de 0,129 m<sup>3</sup>/día. Es decir, el consumo descende a los valores habituales del suministro con el mismo contador instalado en finca, lo que es un claro indicativo de que la causa del aumento de consumo es ajena al funcionamiento del contador.

Respecto de los aumentos de presión a los que también hace referencia el Cliente, no se tiene constancia de que se hayan producido aumentos de presión provocados por algún tipo de actuación relacionada con [REDACTED]. Únicamente, consta un aviso por incidencia comunicada por el Cliente el pasado 2 de agosto de 2024, en la que indicaba que salía bastante agua por una tubería. Ese mismo día, personal técnico de [REDACTED] acudió a la finca y se comprobó que se trataba de una avería o fuga en la instalación interior del Cliente.

En virtud de lo anteriormente expuesto, el motivo del aumento de consumo debe buscarse, exclusivamente, en la existencia de una incidencia en la instalación interior, que habría provocado un consumo no controlado, o en el uso que se haya realizado de éste. Debe tenerse 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 controlada o incontrolada, o si la instalación interior no es completamente estanca. Se adjunta el histórico de lecturas y consumos como DOCUMENTO Nº 4.

### ALEGACIONES

Primera.- Las lecturas realizadas en el periodo fueron correctas, puesto que se realizaron de forma automática, hecho que descarta un posible error de lectura ya que no interviene el factor humano.

Segunda.- El aumento de consumo afecta únicamente a un periodo de facturación para, posteriormente, descender el consumo a los valores habituales del suministro. Esto constituye un claro indicativo de que la causa del aumento de consumo es ajena al funcionamiento del contador porque, en caso contrario, el mismo aumento de consumo, o incluso superior, debería haberse registrado hasta la sustitución del contador. Todo ello confirma que el consumo facturado realmente se realizó y, si este consumo no se realizó de forma consciente, es que existió algún tipo de incidencia en la instalación interior que provocó este aumento de consumo temporal en el suministro. Es importante tener en cuenta al respecto 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. En este sentido, debe indicarse que una avería o incidencia en una instalación interior no siempre tiene por qué tener un efecto visible en la vivienda. En ocasiones se producen pequeñas pérdidas de agua, como por ejemplo en una cisterna o un grifo que no cierra correctamente o la válvula de algunas calderas que no se encuentra completamente cerrada, en el sistema de riegos de los jardines, etc., incidencias que no suelen ser detectadas a simple vista y el agua perdida por estas situaciones pasa directamente a la red de alcantarillado sin causar ningún desperfecto visible. Si este tipo de incidencias se prolongan durante el tiempo, el volumen de agua registrado por el contador puede llegar a ser importante.

Tercera.- En cuanto al aumento del importe de la factura, en el periodo comprendido entre el 6 de junio y el 6 de agosto de 2024, con un consumo similar, aunque ligeramente inferior al registrado en el periodo análogo anterior, debe tenerse en cuenta que el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid aprobó una nueva estructura tarifaria, mediante la aprobación del Decreto 55/2024, de 22 de mayo, 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 que establece los precios a aplicar a partir del 1 de junio de 2024. Ambas normas están publicadas en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid y están a disposición de cualquier ciudadano. Esta modificación tarifaria, tiene como objetivo promover un consumo racional y responsable, especialmente en los clientes y usuarios que hagan mayor uso de este recurso, y en los periodos de mayor escasez y alto consumo. Además, se actualiza la tarifa para ser más progresiva y contribuir a la eficiencia en el consumo, incrementando progresivamente el importe de la parte variable de todos los bloques, excepto del primero.



## Comunidad de Madrid

Cuarta.- En cuanto a los aumentos de presión referidos por el Cliente, esta empresa pública no tiene constancia de que se haya producido un aumento de presión en la zona en la que se encuentra este suministro. Por todo ello, se deben buscar las causas del aumento de consumo, únicamente, en el uso que hicieron del suministro en el periodo reclamado o en algún tipo de incidencia en la instalación interior, sobre la que esta empresa pública no tiene competencia ni responsabilidad alguna. Debe insistirse en que la red interior de las fincas suministradas y su mantenimiento son competencia única y exclusiva de los clientes, y sobre la que [REDACTED] no tiene ninguna competencia ni responsabilidad

. Por lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para rectificar la facturación objeto de reclamación considerándose ésta totalmente correcta.

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 debe tenerse en cuenta que [REDACTED] no factura por importe sino por metros cúbicos consumidos,

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 del solicitante no procediendo la revisión y devolución solicitada para las facturas que comprenden los periodos entre el 6 de junio y 6 de agosto de 2024 y entre el 6 de agosto y el 4 de octubre de 2024, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que tuvo una rotura de tuberías en su casa porque el Canal aumentó la presión en la red de suministro en julio de 2024, de forma que se ha multiplicado por cuatro su consumo. Entiende que la factura del periodo que va de junio/agosto, pero no la siguiente.

La empresa reclamada expone que con fecha 24 de junio de 2024 se envió un SMS al Cliente para informarle que el contador estaba registrando un paso continuado de agua durante las 24 horas del día, desde el 20 de junio de 2024, ante la posibilidad de que existiese un consumo no controlado o incidencia en la instalación particular. Se adjunta justificante.

El 9 de septiembre de 2024 el Cliente presenta su primera reclamación por correo electrónico y aporta una factura emitida por una empresa de fontanería hacia el cliente y en la dirección del suministro, para la aplicación del procedimiento interno 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 de sus clientes. Esta factura no detalla ni el objeto de la intervención ni de las actuaciones realizadas. Además de la presentación de la factura otro de los requisitos que se exigen es la correcta subsanación o reparación de la incidencia y la constatación de la disminución de los registros de consumo por el contador.

Se examina el detalle del histórico de lecturas de los consumos que la empresa aporta, y se comprueba que éste no desciende en los mismos periodos del año 2022 y 2023, aunque se aporta una factura de reparación de julio de 2024, que por otra parte no detalla la actuación realizada ni el concepto concreto de la avería detectada.

No ha quedado acreditado que haya existido un error de lectura, ni un mal funcionamiento del contador.

La empresa reconoce que a partir del día 19 de septiembre de 2024, deja de registrarse paso continuado de agua en el contador, por ello recogiendo el ofrecimiento que por escrito plantea la empresa en su alegación séptima, si el interesado aporta otra factura de reparación más completa o el parte del seguro asociado a dicha reparación dónde se detalle la intervención realizada, la



## Comunidad de Madrid

localización de la avería o fuga y su reparación (que se hace el 16 de julio de 2024), podría el reclamante si lo estima conveniente volver a contactar con la empresa reclamada para solicitarles de nuevo la aplicación del 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 de sus clientes.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, 04 de junio de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]