

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15680.3/2024

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]
NIF [REDACTED]

RECLAMADO [REDACTED]
CIF [REDACTED]

En Madrid, a 21 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE MADRID, 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 los siguientes **HECHOS:**

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En escrito de solicitud de 14.11.24, la consumidora manifiesta:

PRIMERO. Que hace meses, se instaló un contador digital y a raíz de dicha instalación, se fueron sucediendo picos de consumo desorbitados. Cuando me quejé de una primera factura elevada, siendo su respuesta que encima el contador antiguo que tenía instalado en mi propiedad contabilizaba menos de lo habitual... Desde que instalaron este contador estoy pagando mucho más del doble lo que solemos pagar normalmente en los años que llevo en el domicilio (como podrán cotejar en el cuadro de facturas con los importes desde diciembre de 2022).

Tras varios meses escribiendo al [REDACTED] y abonando mucho más de lo normal, me dan traslado de un documento que acredita que hay consumos por la noche por lo que se detecta una fuga claramente, ya que, en ese horario de madrugada, nadie hace uso de grifos, cisternas. etc. Documento que llevaba tiempo reclamando para que mi seguro del hogar pudiera remitir un técnico especialista de detector de fugas que a través del gas traza, localizara esa fuga. Ya que era requisito para la aseguradora de la vivienda tener ese certificado por parte del [REDACTED] de la existencia de la fuga y así poder mandar a un técnico más especializado que acreditara lo que diversos fontaneros no visualizaron a primera vista.

Sin perjuicio de entender que el contador debe de estar defectuoso, lo cierto es que yo no dispongo de las lecturas del mismo, y si no es porque yo lo reclamo en numerosas ocasiones, nunca hubiera tenido en mi poder dicho certificado requerido por esta parte para poder solicitar que se adoptaran las medidas oportunas para que se procediera a la reparación. Y si este documento se hubiera remitido antes, se hubiera arreglado antes dicha fuga y por ende, el gasto en facturación hubiera sido mucho menor.

Comunidad de Madrid

SEGUNDO. Que en fecha 22 de agosto se puso una reclamación por esta parte al [REDACTED], no siendo la primera vez que se envió emails al Canal, para la revisión de las facturas entre el 12 de junio y el 12 de agosto de 2024 dado que a la persona que suscribe le llegó una factura de casi 700 euros de agua. Adjunto como documento nº 1.

TERCERO. Que hasta el 30 de agosto del 2024, el [REDACTED] se comunica con esta parte para corroborarla que el consumo se hace tanto de día como de noche; es decir, a pesar de las numerosas insistencias por esta clienta insistiendo en la anomalía de sus facturas.

CUARTO. En fecha 12 septiembre 2024 vino el localizador de gas traza y realizó la revisión. La aseguradora arregló dicha fuga el 30 de septiembre, y remitió a esta parte una carta certificada acreditando la fuga para remitirla al [REDACTED], para esa posible compensación del exceso de importes abonados por mi parte.

QUINTO. Que esta parte envía otro nuevo email el 30 de septiembre, comunicando que lleva meses intercambiando emails sobre facturas elevadas. No es hasta esa fecha, cuando el [REDACTED], le comunica que el consumo se hace por la noche, sin que se abra ningún grifo, se tire de la cisterna, etcétera.

SEXTO. Que en fecha 14 de octubre de 2024 me remiten una carta por haber detectado el consumo registrado que había aumentado respecto al consumo habitual y en fecha de 17 de octubre de 2024 me remite la resolución de la reclamación por la facturación del consumo de agua comunicándome que no procede la rectificación de la factura y dando por cerrada la presente reclamación.

SEPTIMO. Que con fecha 16.10.2024 presenté reclamación ante [REDACTED] en relación con la facturación por consumo de agua en el período comprendido entre el 12.08.2024 y el 10.10.2024 en el suministro del domicilio arriba indicado. Con fecha 17.10.2024, recibí contestación de dicha empresa, rechazando la reclamación. Se une como documento número 1, contestación de [REDACTED].

En dicho correo, se comunicaba la factura recibida por importe de **1035,78 €**, del periodo facturado de 12 de agosto de 2024 a 10 de octubre del 2024 con un consumo de 256 m³, siendo el consumo registrado mucho mayor al consumo habitual del suministro. Esto mismo lo corroboró el [REDACTED], a través de un email en fecha 15 de octubre del 2024 en el cual se certifica que el contador registra un consumo de forma continuada tanto de día como de noche, lo que conlleva a un indicio que en la instalación interior causa un motivo del incremento de consumo.

El motivo de la reclamación efectuada es la elevada facturación por consumo de agua en este período, que asciende, a 1.035,78 € por el consumo bimestral de 256 m³.

La causa del elevado consumo de agua fue una fuga en la tubería de alimentación general de la vivienda en el patio lateral de la misma, que fue subsanada por el servicio de reparación de [REDACTED], con el que la solicitante tiene asegurado el riesgo. No obstante, la póliza de seguro no incluye la pérdida de agua ocurrida como consecuencia del siniestro.

Que las tele-lecturas enviadas por el [REDACTED] en fecha 17 de octubre manifestaban que había una fuga en mi domicilio y en vista del acontecimiento esta parte dio cuenta a su seguro [REDACTED]. Que por el [REDACTED], se comunicó a esta parte un rechazo de la compensación de facturación con fecha 18 de octubre y en base a la misma y en vista de los documentos aportados, se viene a reclamar nuevamente la regularización económica de las últimas facturas emitidas, solicitando la revisión de esa última comunicación.

Comunidad de Madrid

OCTAVO. Que el [REDACTED] me remite una resolución donde se rechaza la compensación económica de 27 de agosto de 2024 donde se manifiesta lo siguiente: "Por este motivo, le comunicamos que el [REDACTED] dispone para este tipo de situaciones de un procedimiento interno de revisión que minimizaría el impacto económico de este aumento de consumo. Para poder estudiar la aplicación de este procedimiento a su caso, deberá remitirnos la documentación que acredite las obras llevadas a cabo por la reparación de la fuga, asimismo deberemos constatar que dicha reparación ha sido correctamente realizada con el descenso del consumo a los valores habituales del suministro. Este procedimiento es de aplicación a una única avería en un periodo de 1 año, por lo que le recomendamos que vigile el estado de su red interior. Por último, debe tener en cuenta que la aplicación del procedimiento al que hemos hecho referencia en esta carta, en ningún caso supondrá que el resultado de la rectificación de la factura arroje un importe similar al que habitualmente les estemos facturando. Y ello, porque cronológicamente el volumen de agua registrado por el contador ha sido suministrado por esta empresa y, por tanto, ha supuesto unos costes de explotación para nosotros. Por ello, la única pretensión de dicho procedimiento es minimizar el impacto económico que una circunstancia fortuita como la ocurrida pueda tener en la factura, pero en ningún caso supone facturar el consumo habitual del suministro".

PRETENSIONES:

Que esta parte solicita la revisión de las facturas y su regularización e igualmente se proceda a la revisión interna a la que hago referencia anteriormente dados los perjuicios económicos ocasionados a esta consumidora. En vista de que se han efectuado las reparaciones necesarias por parte del seguro para minimizar el gasto de la facturación del agua y que además esta parte ha podido comprobar de forma telefónica que los valores registrados con posterioridad a la reparación son normales.

En la facturación indicada, además de los **conceptos de aducción y distribución** que deberían ser minorados al tratarse de una pérdida de agua que no ha sido consumida, se incluyen los **conceptos de alcantarillado y depuración**, que en este caso no deberían ser incluidos en la facturación, ya que existen además diversos pronunciamientos de la doctrina, que vienen a **limitar la vinculación del canon de saneamiento** al consumo de agua potable, en aquellos casos en que está acreditado que el caudal consumido no se destina de modo que venga en generar aguas residuales, ni acceder a la red de saneamiento, como en el caso de riego de jardines, entre otros motivos por considerar que el principio de capacidad económica como sustentador de este gravamen ya se ha

tomado en consideración respecto al caudal consumido en el canon que grave el consumo y no el saneamiento, sin que pueda ser doblemente aplicado este criterio, en tal sentido, la sentencia TSJ de Castilla-León (sede Valladolid) Sala de lo Contencioso-Administrativo, sec. 3ª, S 2111-2011, nº 2645/2011, rec. 384/2010. Asimismo, en las STSJ CV, núm. 219/2007, de 30 de marzo -.Sentencia núm. 1351/2007, se ha establecido que el canon es un tributo con función extrafiscal cuya finalidad es medioambiental a saber, evitar o suprimir la contaminación derivada de las aguas residuales y financiar las instalaciones de tratamiento, en la Sentencia 1434/2003 de 12 de noviembre, señalamos que ello excluye interpretación extensiva y no cabe equiparar el consumo de agua con la producción de aguas residuales, reiterando el criterio de la Sentencia 121/2003 de 18 de enero.

Y por todo ello, solicito un arbitraje de consumo, solicitando que se tenga por presentada esta reclamación y de acuerdo con su contenido, **se estime la regularización de la facturación y por ende, la compensación económica por el exceso de las facturas recibidas** en los últimos meses así como la revisión interna de cara a minimizar el impacto económico que por una circunstancia fortuita se ha visto repercutido en las facturas remitidas, en relación con las tasas aplicadas y las consecuentes tarifas por la

Comunidad de Madrid

que se ha facturado a esta parte la prestación del servicio de abastecimiento de agua, tras haber analizado la facturación recibida, y que introduce, sin justificación alguna, consumos, así como unos importes, completamente desorbitados, los cuales, de forma clara, no se correspondían con la realidad del suministro utilizado en su domicilio, ya que esta consumidora no estuvo mas que un día en el mes de agosto presente en su domicilio.

Por ello, solicito que se estime la presente, **revoque las facturas emitidas y realice una nueva facturación conforme a las alegaciones** precedentemente realizadas a través de las verificaciones necesarias a fin de corregir dicho error, regularizando su importe con la siguiente factura o devolución de lo cobrado indebidamente".

2º) En escrito de 16.04.2025, se ratifica en su escrito anterior.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

La facturación emitida sobre este contrato para el periodo de facturación comprendido entre el 12 de junio y el 10 de octubre de 2024, fue realizada teniendo en cuenta las lecturas del contador instalado en esa fecha, un contador de la marca [REDACTED] con número de serie P22NA574162P instalado el día 11 de abril de 2023, y posteriormente sustituido el 8 de julio de 2024 por otro contador de la misma marca con número de serie P23NA500005N.

El 14 de junio de 2024, junto con la factura, se mandó al cliente una carta notificándole que en la lectura del contador de agua instalado en la finca de referencia realizada con fecha 12 de junio de 2024, se había detectado que el consumo registrado por este equipo de medida había aumentado respecto al consumo habitual del suministro. La citada carta tenía como único fin el de ayudarle a identificar los motivos que podían haber provocado este aumento, relacionando algunas de las posibles causas, además, de para comprobar si el aumento de consumo se debía a la existencia de fugas o pérdidas en la instalación interior. A este respecto, se le remitió igualmente un tríptico con indicaciones para ayudarle a su detección.

El 19 de junio de 2024, el cliente presenta una reclamación por la facturación del período comprendido entre el 12 de febrero y el 12 de junio de 2024. Éste indica que las dos últimas facturas le han llegado con un aumento de consumo, descartando fugas ya que lo ha revisado y no existe paso de agua con las llaves cerradas.

Para atender esta reclamación el 3 de julio de 2024, desde [REDACTED] se comprobó el funcionamiento metrológico del contador en el propio suministro. Esta comprobación se realizó comparando, en la misma finca, el consumo registrado por el contador instalado en el suministro, con el consumo que registraba un contador patrón debidamente calibrado en nuestro laboratorio.

El resultado de esta comprobación fue que el contador registraba el consumo con una desviación negativa del - 3,18 %. Es decir, el contador había registrado un consumo inferior al realmente realizado, por lo que desde [REDACTED] se consideró que no procedía la rectificación de la facturación emitida.

El 4 de julio de 2024, [REDACTED] contestó a la reclamación del cliente informándole del resultado de la comprobación efectuada. Además, se le informó de las causas que pueden provocar un aumento de consumo, y que recaerían bajo su responsabilidad, tales como un cambio en sus hábitos de consumo, o la existencia de una avería en su instalación interior o un consumo involuntario.

El 8 de julio de 2024, se lleva a cabo el cambio de contador por mal funcionamiento del anterior.

Para el período comprendido entre el 12 de junio y el 12 de agosto de 2024, el consumo se determinó por diferencia, esto es, se aplica a todo el período el consumo medio diario (2,770 m³/día) registrado por el contador instalado este 8 de julio de 2024.

El 22 de agosto de 2024 el cliente presentó una reclamación vía correo electrónico en

Comunidad de Madrid

la que solicitaba la revisión del período facturado entre el 12 de junio y el 12 de agosto de 2024, ya que insistía en que no había existido fuga en su red particular. El cliente alegaba que no había estado casi en casa en este período, además un técnico del seguro acudió al domicilio y confirmaba que no existían fugas. También comentaba que había observado que hay facturas que se le emiten bimestralmente y otras mensualmente.

El 27 de agosto de 2024, se contestó a esta última reclamación del cliente, relativa al período comprendido entre el 12 de junio y el 12 de agosto de 2024. A este respecto, se le informaba que, en fecha 8 de julio de 2024 se había procedido a la instalación de un contador que disponía de una tecnología de telelectura que nos permitía obtener datos sobre las lecturas de las 24 horas del día. Y, en base a estas lecturas horarias, habíamos observado que desde que se instaló dicho equipo hasta ese día, el contador estaba registrando un consumo de forma continuada, tanto por el día como por la noche, lo que era un claro indicio de que en su instalación interior existía alguna causa que está motivando el aumento de consumo.

El 10 de octubre de 2024 el cliente vuelve a presentar una nueva reclamación vía correo electrónico en la que solicitaba la revisión de las facturas reclamadas anteriormente, del 12 de febrero al 10 de octubre de 2024, ya que adjuntaba parte del seguro en el que se detectó una fuga y que esta fue reparada el 1 de junio de 2024.

A este respecto, el cliente solicitaba la aplicación del procedimiento de carácter interno del que dispone [REDACTED] para rectificar la facturación.

El 11 de octubre de 2024, desde [REDACTED] se contestó al cliente explicándole que para la aplicación del procedimiento de carácter interno por una pérdida o fuga en la red interior era necesario que después de efectuar la reparación, se constataste que el consumo volvía a sus valores habituales del suministro. Sin embargo, en este caso, no se cumplía este requisito, por lo que se rechazaba su reclamación.

A la vista las alegaciones planteadas por el cliente en esta solicitud de arbitraje donde se especifica que la reparación de la fuga se efectuó el 30 de septiembre de 2024 y no el 1 de junio de 2024, tal y como figura en el justificante de reparación del parte del seguro del cliente, enviada en la reclamación al [REDACTED], y una vez comprobado que el consumo a partir de esta fecha ha vuelto a los valores habituales y que su solicitud cumple los requisitos establecidos para estos casos en el procedimiento interno de fugas de [REDACTED], el 24 de abril de 2025 se procedió a revisar la facturación del período reseñado aplicando este procedimiento.

Como consecuencia de esta rectificación se pasó de un importe facturado de 1.693,27 euros a una facturación por importe 635,36 euros. Se reduce la facturación en un importe de 1.057,91 euros en la facturación comprendida entre el 12 de junio al 10 de octubre de 2024.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1º) Se aportan las siguientes facturas:

Período		Consumo (m³)	Lecturas	Importe
12.06.24	a	169	0 a 97	657,49
12.08.24				
12.08.24	a	256	97 a 353	1.035,78
10.10.24				

3º) Se aporta certificado de [REDACTED] en la que consta que se declaró el siniestro, con fecha de 1.06.24. "Se localiza fuga en la tubería de alimentación general a la vivienda en patio lateral de la vivienda, siendo reparada por nuestro servicio de asistencia". No cubre el seguro el importe del agua o combustible perdido a

Comunidad de Madrid

consecuencia del siniestro.

En la documentación adjuntada por segunda vez, se indica que el localizador con gas traza realizó la revisión el 12 de septiembre y que el 30 de septiembre se reparó la fuga.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

La consumidora reclama por dos facturas sucesivas, desde 12.06.24 a 12.08.24 y de 12.08 a 10.10.24, en las que se han facturado 425 m³.

La cronología de los hechos es la siguiente: El 14 de junio de 2024 el [REDACTED] comunica a la consumidora que ha detectado un aumento de consumo. La consumidora reclama la revisión de la primera factura, de 12.06.24 a 12.08.24. El 3 de julio, en la comprobación realizada por el [REDACTED], se observa que el contador está defectuoso, midiendo con desviación negativa (-3,18) por lo que se procede al cambio del mismo el 8 de julio. Continúa el elevado consumo de agua en la vivienda. El 30 de agosto, el [REDACTED] comunica a la consumidora que existe consumo de agua de día y de noche, por lo que existe una fuga interna. El 12 de septiembre el experto en localización de fugas acude a revisar el domicilio, y el 30 de septiembre la aseguradora arregla la fuga. La consumidora interpone de nuevo reclamación por las dos facturas, desde junio a octubre de 2024.

La reclamada ha aplicado su procedimiento interno de fugas, y ha revisado las dos facturas, de tal modo que se reduce la facturación en un importe de 1.057,91 euros en la facturación comprendida entre el 12 de junio al 10 de octubre de 2024. Como consecuencia de esta rectificación se pasó de un importe facturado de 1.693,27 euros a una facturación por importe 635,36 euros. La reclamada asume la obligación de reintegrar la cantidad de 1.057,91 € mediante transferencia a la consumidora, a la mayor brevedad posible.

Las partes han llegado a un acuerdo tácito, que el Colegio Arbitral ELEVA A LAUDO CONCILIATORIO.

LAUDO CONCILIATORIO:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo tácito al que han llegado las partes.

Aplicado por el [REDACTED] el procedimiento de rectificación de facturas por fugas internas, procede reducir las dos facturas impugnadas en un importe de 1.057,91 euros en la facturación comprendida entre el 12 de junio al 10 de octubre de 2024. Como consecuencia de esta rectificación se pasó de un importe facturado de 1.693,27 euros a una facturación por importe 635,36 euros, con un consumo global de 425 m³.

La empresa ha emitido la factura rectificada, comprometiéndose a la devolución de 1.057,91 € que se restituirán mediante transferencia a la cuenta bancaria en la que la consumidora tiene domiciliados sus pagos.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho,



Comunidad de Madrid

que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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 señalado al principio.

Madrid, 27 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]