



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15834.3/2024

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:

Denegación de la revisión del contador, estando averiado y sin reparar por varios meses. Cobro abusivo. Solicita recálculo de consumo de agua en las facturas de los periodos de junio a julio de 2024 y de agosto a septiembre de 2024, según último consumo aceptable y además la reparación del contador.

Recibe a finales de mayo el primer recibo y al entender un consumo excesivo, verifica que no hay fugas y contacta con la empresa reclamada en el mes de julio para que se revise el contador. En fecha 2 de agosto recibe notificación del [REDACTED] en la que le dicen que el consumo es similar al de otros periodos, pero comprueba que a principios de agosto el contador deja de funcionar y puesto en contacto con la empresa, le dicen que en 15 días, procederían a la rearación. Ésta no se lleva a cabo. Vuelve a llamar en diferentes ocasiones y en octubre con el contador averiado, recibe una factura sin indicación del consumo realizado en el periodo correspondiente (agosto y septiembre). A fecha 12 de septiembre sigue sin tener notificación por parte del [REDACTED] y el contador sigue averiado.

Como se denegó sin causa justificada la revisión del contador, solicita la refacturación de los periodos impugnados.

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 con fecha 28 de mayo de 2025 un escrito, mediante el que realiza las siguientes alegaciones:

Primero.- El arbitraje tiene por objeto la facturación por el consumo de agua realizado en el suministro amparado por el contrato 342239137, cuyos titulares son [REDACTED], con NIF [REDACTED], y [REDACTED], respectivamente, a través del cual se abastece a una vivienda situada en la calle [REDACTED]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

██████████ en el municipio de Valdemorillo.

En concreto, es objeto de arbitraje el periodo de facturación comprendido entre el 22 de marzo y el 24 de septiembre de 2024.

Segundo.- La facturación objeto de reclamación fue realizada teniendo en cuenta la lectura del contador instalado en esas fechas marca Turbina con número de serie 03675471. Este equipo ha superado todos los controles de calidad que garantizan su correcto funcionamiento en el momento de su instalación.

Tercero.- La facturación del periodo comprendido entre el 22 de marzo y el 27 de mayo de 2024 fue calculada por diferencia de índices de lectura. La lectura el 22 de marzo de 2024 fue de 11.840 m³, mientras que la lectura del 27 de mayo de 2024 fue de 11.949 m³, lo que determina un consumo de 109 m³ para este período.

De igual forma, la facturación del periodo comprendido entre el 27 de mayo y el 23 de julio de 2024, fue calculada también por diferencia de índices de lectura: la lectura el 27 de mayo de 2024 fue de 11.949 m³, mientras que la lectura del 23 de julio de 2024 fue de 12.090 m³, lo que determina un consumo de 141 m³ para este período.

Por otra parte, la facturación del periodo comprendido entre el 23 de julio y el 24 de septiembre de 2024 fue calculada por el método de evaluación de consumos, tal y como establece el artículo 51 del Reglamento para el Servicio y la Distribución de las Aguas de ██████████ aprobado por el Decreto 2922/1975, de 31 de octubre, ya que existía una anomalía en el contador, al haber dejado de funcionar y, por tanto, de registrar consumo. De esta manera, se calcula el consumo medio diario de este período a través de la media de los consumos medios diarios de los dos periodos análogos anteriores (3,419 m³/día para el período comprendido entre el 22 de julio y el 22 de septiembre de 2022 y 3,327 m³/día para el período comprendido entre el 25 de julio y el 21 de septiembre de 2023), que da un consumo medio diario de 3,365 m³/día. Este consumo medio diario se multiplica por el número de días que tiene el período comprendido entre el 23 de julio y el 24 de septiembre de 2024, que asciende a 63 días, que arroja un consumo a facturar de 212 m³ para este período.

Cuarto.- Debe destacarse que el consumo que se ha facturado en el período comprendido entre el 22 de marzo y el 24 de septiembre de 2024 es muy similar, e incluso, en algunos casos, algo inferior a los consumos que se registraron en el mismo período de los dos años anteriores, o lo que es lo mismo, el consumo que este cliente hace habitualmente en ese período de tiempo.

Quinto.- El 2 de agosto de 2024 el Cliente interpuso una reclamación vía telefónica en la que mostraba su disconformidad con la facturación del período comprendido entre el 22 de marzo y 23 de julio de 2024, señalando que se trata de un consumo excesivo, ya que en la vivienda únicamente son 2 personas y cada vez riega menos.

Respondiendo a dicha reclamación, el mismo día, 2 de agosto de 2024, ██████████ remite al Cliente una comunicación informándole que el consumo medio diario de los periodos reclamados es de 1,651 m³ y 2,473 m³ respectivamente. En el mismo período estacional de los dos años precedentes el consumo medio diario era de 2,136 m³ y 2,929 m³ para el año 2023 y de 1,619 m³ y de 3,912 m³ para el año 2022.

Estos datos demuestran que el consumo realizado se encuentra dentro del consumo habitual del suministro en esas fechas, que corresponden a los meses estivales, en los que en este suministro siempre se realiza más consumo con respecto al resto de meses del año. Se adjuntan a estos efectos el DOCUMENTO N° 1 y el DOCUMENTO N° 2.

Debe ponerse de manifiesto que en dicha comunicación se informa a la Cliente que es posible que aprecie un incremento en el importe de las facturas con respecto a las de años anteriores porque el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid había aprobado una nueva estructura



Comunidad de Madrid

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 períodos 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.

Sexto.- El 27 de septiembre de 2024, la Cliente vuelve a presentar una reclamación vía telefónica en la que muestra su disconformidad con la facturación del período comprendido entre el 27 de mayo y 24 de septiembre de 2024, manifestando que su contador se encuentra parado y se muestra descontento por el cálculo de su facturación a través del método de evaluación. Además, vuelve a señalar que no está regando el jardín. Respondiendo a dicha reclamación, [REDACTED] remite al Cliente una comunicación el 4 de diciembre de 2024 informándole que, tras comprobar que el contador instalado en el suministro se encontraba parado, se procedería a dar la orden para su sustitución por un nuevo equipo de medida, actuación que se lleva a cabo el 7 de febrero de 2025.

Además, debido a que, tal y como indicaba la Cliente en sus reclamaciones, en ese período en que reclama no había hecho uso del riego y eso podría suponer una reducción del consumo con respecto al de años anteriores, se le informa que, para poder estudiar la rectificación del consumo facturado por evaluación, esta empresa pública quedaba a la espera de conocer qué consumo registrará el contador en el mismo período estacional del año siguiente, esto es, el correspondiente al año 2025.

Actualmente, esta empresa pública continúa a la espera de conocer el consumo que se realice para retomar, de nuevo, el estudio y análisis de dicha reclamación.

Se adjunta a estos efectos el DOCUMENTO N° 3.

ALEGACIONES

Primera.- Se observa que en el período objeto de reclamación no se ha producido ningún aumento de consumo respecto al que se hace habitualmente en ese período de tiempo. Por tanto, teniendo en cuenta que a partir del 1 de junio de 2024 entró en vigor la nueva estructura tarifaria establecida por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid mediante la aprobación del Decreto 55/2024, de 22 de mayo, es de suponer que dicho cambio tarifario es la causa que ha motivado el hecho de que se aprecie un incremento en el importe de las facturas con respecto al importe que tenían anteriormente con la tarifa anterior. Debe tenerse en cuenta al respecto que este cambio en la estructura tarifaria establece que, para un uso destinado a una vivienda -que es el de este suministro- el punto de corte para los diferentes bloques de consumo se establecía hasta ese momento en 25 m³ para períodos exactos de 60 días en cada uno de esos tramos, mientras que, con la nueva estructura, este punto de corte se reduce a 20 m³. Esta reducción implica que se llega a facturar consumo a precios de tramos superiores, que tienen precios unitarios más altos. Además, aunque el precio del metro cúbico del primer tramo de consumo se mantiene igual, los tramos superiores ven incrementados sus precios.

Esta modificación tarifaria tiene como objetivo crear conciencia respecto al consumo de agua, al tratarse de un recurso limitado. Es por lo que, a medida que se incrementa el consumo, de manera progresiva, también lo hará la tarifa.



Comunidad de Madrid

Segunda.- Adicionalmente, y tal y como se informó a la Cliente, tras la sustitución del contador y el cambio en sus hábitos de consumo, [REDACTED] está a la espera de conocer el consumo que registre el nuevo contador en el mismo período de tiempo, momento en el que se retomará automáticamente el estudio y análisis de su reclamación, lo que supondrá una rectificación del consumo facturado por evaluación en caso de que, efectivamente, en el período próximo el consumo sea inferior al facturado.

Por todo ello, no se encuentran motivos, en este momento, para llevar a cabo ninguna rectificación de la facturación reclamada, 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 de la Cliente debe tenerse 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,

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** la pretensión de la solicitante procediendo la refacturación de los periodos impugnados (junio a septiembre de 2024), teniendo en cuenta el ofrecimiento realizado por la empresa y demás en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que recibida la factura del periodo comprendido entre junio y julio de 2024 por importe es de 396,24 euros, al considerarlo excesivo, solicita en julio la revisión del contador, pero se deniega la misma. En agosto de 2024 comprueba que el contador deja de funcionar, por lo que vuelve a comunicar esta incidencia sin que la empresa lleve a cabo las comprobaciones oportunas. Recibe la factura del siguiente periodo (agosto y septiembre) por importe de 658,78 euros, no estando tampoco conforme con el mismo, vuelve a contactar con la reclamada.

La reclamante expone que la persona que le atiende le propone la revisión de ambas facturas y la empresa no desvirtúa esta manifestación.

La empresa reclamada reconoce en sus alegaciones que la facturación del periodo comprendido entre el 23 de julio y el 24 de septiembre de 2024 fue calculada por el método de evaluación de consumos, porque existía una anomalía en el contador, al haber dejado de funcionar y, por tanto, de registrar consumo. El día 4 de diciembre de 2024 informan a la clienta, que se va a proceder a la sustitución del contador, llevándose a cabo esta actuación el día 7 de febrero de 2025.

Desde la primera reclamación efectuada por la clienta hasta la correspondiente contestación, se produce una demora de mas de 5 días laborales, incumpliendo el compromiso número 8 de su carta de servicios: Reclamaciones: Informaremos a los clientes del estado de su reclamación en un plazo máximo de 5 días laborales. En caso de incumplimiento, les compensaremos con 30 €, No hay constancia de que la empresa haya aplicado esta compensación.

En consecuencia no es imputable a la reclamante la demora en la sustitución del contador defectuoso- aproximadamente siete meses-la empresa reclamada debe refacturar los periodos impugnados con los consumos (metros cúbicos) que registre el nuevo contador para el mismo periodo estacional en el año 2025, siempre que sea mas favorable para la consumidora, con un consumo inferior al facturado- habida cuenta de los datos de consumo reflejados con el nuevo



Comunidad de Madrid

contador-, estableciéndose como fecha para cumplir este laudo, como máximo el día 30 de noviembre de 2025.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será como máximo el día 30 de noviembre de 2025, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

La refacturación de los periodos acordados se realizará por cualquier medio, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre.

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 Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]