

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16529.1/2024

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:

1) En la solicitud de arbitraje (28.11.24) manifiesta:

Presento "reclamación por el cobro excesivo del supuesto consumo de agua reflejado en la última factura, en base a los siguientes fundamentos: La factura referida y cuyo importe considero excesivamente desproporcionado, indica un consumo bimestral de 2.385 m³ de agua para los meses del 22 de agosto al 18 de octubre de 2024, teniendo en cuenta la factura del mes anterior (adjunto copia) que refleja un consumo lógico y por lo tanto mucho más bajo, de 2.272 m³, dando así un índice de diferencia de 113 m³, lo que evidencia un incremento inexplicable, considerando que nuestro grupo familiar no ha aumentado y que prescindimos de piscina, huerto u otros elementos que pudieran ocasionar un incremento en nuestro consumo. Del mismo modo, quiero poner de manifiesto que en los 12 años que llevamos viviendo en este domicilio, todos los recibos anteriores a este tiempo han tenido la misma relación de costes y consumos. Adjunto copias de las 11 últimas facturas pagadas como prueba de consumo estándar habitual en este domicilio.

También quiero explicar los siguientes hechos acontecidos, que después de la primera reclamación telefónica con la compañía del agua y de que me mandaran un técnico para comprobar el contador, tuve la ocasión de coincidir con dicho técnico y de que me informara sobre su actuación, explicándome que el contador presentaba una pequeña anomalía y que contaba de menos en el marcador de consumo, con un margen de poco más del 2%, siendo un parámetro que, según el técnico, se considera normal y aceptado por la compañía. Que, por lo tanto, no justificaba el incremento de consumo. Preguntándole entonces por la posible causa, me comentó que lo más probable es que se equivocasen en apuntar los números que marcaba ese día el contador y que después de emitir su parte informativo, la compañía rectificara el error sin mayor problema. No



Comunidad de Madrid

obstante, el día de hoy 28.11.2024, el contador está marcando una lectura de 2.330 m³, es decir, 55 m³ menos que la lectura del día de la factura que estoy reclamando, evidenciando dicho error; adjunto como prueba fotografía del contador. También destacar que, sabiendo del error, como me reconocen de la compañía, me han estado cobrando al bloque cuatro, aumentando exponencialmente el precio de la factura. Del mismo modo he podido comprobar que al menos 3 facturas tienen un precio superior con un consumo inferior.

Solicita anulación de la factura y refacturación con consumos reales.

Concreta la pretensión en 382,80 €.

2º) En escrito de 24.02.25 la consumidora manifiesta que:

“No tengo más remedio que solicitar su amparo por las molestias que estoy padeciendo por las llamadas telefónicas que recibo habitualmente requiriéndome el pago de la supuesta deuda, e incluso carta diciéndome que anulaban mi domiciliación por haber devuelto el recibo objeto de la reclamación, llegando a decirme que iban a cortarme el suministro de agua y que lo que tenía que hacer era pagar y que después reclamara el importe, incluso reconociendo que la facturación es incorrecta. Solicito tengan por presentado este escrito, lo adjunten al expediente y se pongan en contacto con la empresa reclamada para que cesen sus requerimientos hasta que se resuelva el expediente”.

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

El 24 de octubre de 2024, a través del servicio de atención telefónica, la titular del contrato interpuso una reclamación de la factura del periodo indicado, informando que no existían motivos que justificasen el aumento de consumo que se había facturado. Con fecha 19 de noviembre de 2024 se realizó la comprobación del funcionamiento metrológico del contador en la propia finca. El resultado de esta comprobación fue que el contador registraba el consumo con una desviación negativa del -2,56%, es decir, el contador estaba registrando un consumo inferior al que realmente se estaba produciendo. La lectura en el momento de la inspección era de 2.325 m³. Esta lectura se confirma en las fotografías realizadas en dicha comprobación y supone que la lectura recogida por el lector el 18 de octubre de 2024 fuera errónea y, por tanto, que el consumo de 113 m³ que se había facturado también fuera erróneo.

El 31 de enero de 2025 se rectificó la facturación del periodo comprendido entre el 22 de agosto y el 18 de diciembre de 2024, teniendo en cuenta que la lectura del contador en la primera fecha fue de 2.272 m³, como se ha indicado, y la lectura aportada por el lector el 18 de diciembre de 2024 había sido de 2.392 m³, lo que suponía un consumo de 120 m³ en el periodo. Con esta rectificación, el importe facturado pasó a ser de 411,98 euros a 283,81 euros.

El 19 de febrero de 2025, mediante un correo electrónico, la titular presentó una nueva reclamación por error de lectura de la factura del periodo del 18 de octubre al 18 de diciembre de 2024 y aportó fotografía del contador en la que la lectura a esa fecha era de 2.376 m³.

En respuesta a esta reclamación, el 21 de febrero de 2025 se rectificó la factura del periodo reclamado por el error en la lectura aportada por el lector el 18 de diciembre de 2024, y en base a la lectura aportada por el cliente. El consumo facturado en el periodo pasó de 62 m³ a 23 m³ y el importe de la factura de 139,08 euros a 45,57 euros. Debe indicarse que el consumo de 62 m³ que había sido facturado era considerablemente superior al habitual del suministro, pero el de 23 m³ que finalmente se facturó es muy inferior al habitual.

El 20 de febrero de 2025 el lector acudió a la finca para tomar lectura, con objeto de calcular el consumo a facturar del periodo comprendido entre el 18 de diciembre de 2024 y el 20 de febrero de 2025. La lectura aportada por éste en esta fecha fue de 2.399 m³, lectura de la que no se realizó fotografía. El consumo facturado en este periodo fue de



Comunidad de Madrid

7 m³, puesto que la lectura a 18 de diciembre de 2024 antes de realizar la rectificación de facturas había sido de 2.392 m³. Este consumo es excepcionalmente bajo respecto al habitual del suministro.

El 10 de abril de 2025, el contador del suministro fue sustituido por un nuevo equipo de medida que dispone de una tecnología que permite recibir sus 24 lecturas diarias de forma remota, hecho que descarta un posible error de lectura en la facturación emitida, ya que no interviene el factor humano. La lectura del contador retirado en el momento de su sustitución fue de 2.403 m³ y la del nuevo contador instalado de 0 m³.

El 23 de abril de 2025 se emitió la factura correspondiente al periodo comprendido entre el 20 de febrero y el 22 de abril de 2025 con un consumo de 9 m³, puesto que la lectura del nuevo contador en esta última fecha ha sido de 5 m³, y el consumo del contador retirado desde el 20 de febrero hasta el 10 de abril de 2025 había sido de 4 m³, resultado de restar las lecturas de 2.403 m³ y 2.399 m³.

Dados los errores de lectura habidos, las únicas lecturas del contador que se pueden confirmar como correctas desde el 18 de octubre de 2024 son la tomada el 19 de noviembre de 2024 durante la comprobación del funcionamiento del contador, que fue de 2.325 m³ y la realizada el 10 de abril de 2025 cuando el contador fue sustituido, que era de 2.403 m³.

En base a estas dos lecturas y a la lectura que el nuevo contador tenía el 22 de abril de 2025, el 30 de abril de 2025 se ha procedido a rectificar las facturas emitidas desde el 22 de agosto de 2024 hasta el 22 de abril de 2025.

La rectificación se ha realizado de la siguiente forma:

- Período del 22 de agosto al 18 de octubre de 2024. La lectura en la primera fecha fue de 2.272 m³ y la lectura que el contador marcaba el 19 de noviembre de 2024, durante la inspección que se realizó en la propia finca, fue de 2.325 m³. Estas lecturas determinan un consumo medio diario de 0,596 m³ que aplicado a los 57 días que componen el periodo, determinan un consumo a facturar de 34 m³.
- Período del 18 de octubre de 2024 al 20 de febrero de 2025. La lectura del contador el 10 de abril de 2025, fecha en la que fue sustituido por un nuevo equipo de medida, fue de 2.403 m³, por tanto, el consumo medio diario entre el 19 de noviembre de 2024 y el 10 de abril de 2025 ha sido de 0,549 m³, que aplicado a los 61 días del periodo comprendido entre el 18 de octubre y el 18 de diciembre de 2024 supone un consumo de 34 m³ en este periodo, y aplicado a los 64 días del periodo comprendido entre el 18 de diciembre de 2024 y el 20 de febrero de 2025 resulta un consumo de 35 m³.
- Período del 20 de febrero al 22 de abril de 2025. El consumo que procede facturar en el periodo del 20 de febrero al 22 de abril de 2025 es de 33 m³, resultado de sumar el consumo registrado por el contador desde el 20 de febrero de 2025 hasta el momento de su sustitución el 10 de abril de 2025, que fue de 28 m³ teniendo en cuenta la lectura ya indicada de 2.403 m³ en ese momento, más el consumo que el nuevo contador ha registrado desde su instalación hasta el 22 de abril de 2025, que ha sido de 5 m³.

El importe de la facturación desde el 22 de agosto de 2024 al 22 de abril de 2025 ha pasado de 251,62 euros a 247,68 euros tras esta rectificación del 30 de abril de 2025. De esta manera se ha dejado un histórico de consumos regular y de acuerdo con el que suele ser el consumo habitual del suministro.

ALEGACIONES:

Las lecturas realizadas por el lector los días 18 de octubre, 18 de noviembre de 2024 y 20 de febrero de 2025 no fueron correctas, lo que provocó que el consumo facturado desde el 22 de agosto de 2024 hasta el 22 de abril de 2025 tampoco lo fuera.

No obstante, sí se dispone de lecturas del contador correctas a fechas 19 de noviembre de 2024, fecha en la que se comprobó el funcionamiento del contador y a 10 de abril de 2024, fecha en la que el contador fue sustituido. Estas lecturas fueron de 2.325 m³ y de 2.403 m³ respectivamente y, en ambas fechas, se realizaron fotografías al contador que las confirman.

Se ha procedido a revisar las facturas emitidas desde el 22 de agosto de 2024 hasta el



Comunidad de Madrid

22 de abril de 2025 teniendo en cuenta el consumo medio diario que estas lecturas suponen, aplicando este a los días que conforman cada uno de los periodos de facturación. Asimismo, en el último periodo revisado, el del 20 de febrero al 22 de abril de 2025, además del consumo del contador retirado el 10 de abril de 2025 que ha sido calculado en base al consumo medio diario de este, que fue de 0,549 m³, es necesario sumar el consumo registrado por el nuevo contador que ha sido de 5 m³ desde el 10 de abril hasta el 22 de abril de 2025.

Tras las revisiones realizadas, el consumo total facturado desde el 22 de agosto de 2024 al 22 de abril de 2025 ha sido de **136 m³** que supone un consumo medio diario en cada uno de los periodos de facturación completamente similar al habitual del suministro.

Por todo lo expuesto anteriormente, no se encuentran motivos para realizar una nueva revisión de la facturación reclamada y se considera que la facturación, tras las rectificaciones realizadas, es totalmente correcta.

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

1º) Se presentan las facturas de los meses anteriores a la factura reclamada.

Período		Lectura anterior	Lectura actual	Consumo	Importe
22.12.22 20.02.23	a	1.880	1.924	44	71,43
20.02.23 21.04.23	a	1.924	1.966	42	68,36
21.04.23 22.06.23	a	1966	2.009	43	70,91
22.06.23 21.08.23	a	2.009	2.060	51	86,35
21.08.23 18.10.23	a	2.060	2.092	32	55,44
18.10.23 20.12.23	a	2.092	2.128	36	60,95
20.12.23 20.02.24	a	2.128	2.163	35	59,24
20.02.24 19.04.24	a	2.163	2.196	33	55,85
19.04.24 20.06.24	a	2.196	2.233	37	64,12
20.06.24 22.08.24	a	2.233	2.272	39	71,97
22.08.24 18.10.24	a	2.272	2.385	113	382,80

2º) Se presenta carta del resultado de la reclamación ante el [REDACTED]

3º) Se presenta foto de contador con lectura en 2.330 m³.

4º) Se presenta foto de 19.11.24 con lectura de contador en 2.325 m³. Y foto del contador nuevo, desde los 0 m³, a los 99,5 m³.

5º) Se presenta informe técnico del 19.11.24 en el que se indica que el contador antiguo tenía una desviación negativa de -2,56 %, superior al rango permitido por la legislación vigente, por lo que se sustituye el contador por otro nuevo.



Comunidad de Madrid

6º) Se presenta una rectificación de factura de 7.01.25, de signo negativo, en la que se devuelven **128,17 €** a la consumidora. La factura de 22.08.24 a 18.12.24 tiene un consumo de 120 m³. El importe pasa de los 411,98 € a los 283,81€. Como la factura no estaba abonada, se indica un saldo a favor de la empresa de 254,63 €.

7º) La consumidora envía mail el 19.02.25 con foto de contador en el que consta una lectura de 2.376 m³.

8º) Se presenta rectificación de factura de 19.02.25. Se rectifica el período de 18.10.24 a 18.12.24, con un consumo de 62 m³, y un importe de 139,08 € a un consumo de 23 m³, y un importe de 45,57, lo que hace una diferencia a favor de la consumidora de **93,51 €**. Según la empresa, la deuda de la consumidora es de 191,42 €.

9º) Se presenta rectificación de factura de 30.04.25. De 22.08.24 a 22.04.25, con un consumo de 97 m³, que con la nueva facturación pasa a ser de 136 m³. El importe pasa de 251,62 a 247,68, lo que arroja una compensación a la consumidora de 3,94. La empresa indica una deuda pendiente a 30.04.25 de 142,63 €.

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 varias lecturas erróneas, que provocan que en facturas desde el 22.08.24 hasta el 22.04.25 se hayan manifestado las consecuencias de estos errores de lectura. A ello hay que sumar, que el contador estaba defectuoso, y cuando fue revisado tenía una desviación (-2,56%) superior a la permitida en la legislación vigente, motivo por el cual se cambió el contador el 10.04.25.

La consumidora no ha abonado las facturas. El Colegio sólo dispone como tal de la primera factura reclamada desde el 22.08.24 a 18.01.24, en el que se facturaba un consumo de 113 m³. Demostrado el error de lectura, la empresa ha rectificado en tres ocasiones las facturas del período impugnado.

Para el Colegio Arbitral ha quedado probado que entre el 22.08.24 y el 22.04.25, el consumo de agua ha sido de 136 m³, en total, dado que la lectura inicial del contador a 22.08.24 era de 2.272 y cuando se sustituye el contador, a fecha 10.04.25, marcaba 2.403 m³, es decir, que con el contador viejo se computó un consumo de 131 m³, a los que hay que sumar los 5 m³ del nuevo contador desde su sustitución, lo que hace un total de 136 m³.

Puede visualizarse mediante el presente cuadro:

Período	Lectura inic	Lectura final	Consumo inicial	Rectificado	Consumo rectificado
22.08.24 a 18.10.24	2.272	2.385	113	34	
18.10.24 a 18.12.24		2.392	62	(23) 34	2.353
FOTO 19.11.24		2.325			
18.12.24 a		2.399		35	



Comunidad de Madrid

20.02.25					
FOTO 19.02.25		2.376			
20.02.25 a 22.04.25		2403+ 5 (nuevo)	9	33	
CAMBIO 10.04.25		2.403			

En este sentido debe ESTIMARSE PARCIALMENTE LA PRETENSIÓN DE LA CONSUMIDORA, dado que de conformidad con su solicitud resulta procedente realizar la rectificación de las facturas.

Cuestión distinta es el cálculo que la consumidora hace, al concretar su pretensión en 382,80 € que no explica de dónde procede. Aunque coincide con el importe de la primera factura, no procede la devolución íntegra de dicha cuantía. Por otro lado, debe tenerse en cuenta que no se trata de una devolución, sino de una minoración de deuda, dado que la consumidora no ha abonado estos recibos.

Ignoramos la deuda total inicial de la consumidora por este período desde 22.08.24 a 22.04.25, dado que sólo se ha aportado la primera factura reclamada. En todo caso, la reclamada ha efectuado tres rectificaciones sucesivas. Revisemos dichas rectificaciones:

Período	Consumo	Importe	Consumo rectificado	Importe rectificado	Reducción	Deuda
22.08.24 a 18.10.24	120	411,98	120	283,81	-128,17	254,63
18.10.24 a 18.12.24						
18.10.24 a 18.12.24	62	139,08	23	45,57	-93,51	191,42
22.08.24 a 22.04.25	97	251,62	136	247,68	-3,94	142,63

El Colegio Arbitral considera que sólo debe tenerse en cuenta la última rectificación, porque es la que factura los 136 m³ que se han suministrado desde 22.08.24 a 22.04.25. Como se trata de tarifas reguladas y cambiantes, el Colegio considera que el cálculo ha sido correctamente realizado.

En todo caso, si sólo la factura inicial era de 411,98, y la empresa sólo reclama como deuda pendiente y total la cantidad de 142,63 €, se ha producido una reducción de deuda, tal como solicitaba la reclamante. Ello implica:

LA ESTIMACIÓN PARCIAL de la reclamación efectuada por la consumidora, que ha producido la rectificación de las sucesivas facturas desde 22.08.24 a 22.04.25.

LA ESTIMACIÓN DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA, por importe de **142,63 €**, que la consumidora ha de abonar de este período que ha sido rectificado, y en el que ha consumido 136 m³.

La reclamada debe girar un recibo por dicho importe (**142,63 €**) y por este período (22.08.24 a 22.04.25) a la cuenta bancaria de la consumidora, quien dispone de un plazo máximo de TREINTA DÍAS desde su giro, para abonarlo.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en equidad:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por mayoría:



Comunidad de Madrid

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA:**

SE ESTIMA en lo relativo a la rectificación de las facturas emitidas para el período de 22.08.24 a 22.04.25, dados los errores de lectura habidos.

SE DESESTIMA en relación con la cuantía solicitada.

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA**, por la cantidad de **142,63 €**, a los que ha quedado reducida la deuda del período desde 22.08.24 a 22.04.25, por el consumo global de 136 m³.

La reclamada debe girar un recibo por dicho importe de **142,63 €** y por este período (22.08.24 a 22.04.25) a la cuenta bancaria de la consumidora, quien dispone de un plazo máximo de TREINTA DÍAS desde su giro, para abonarlo.

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, 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]



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid