



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17229.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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.

Este Colegio Arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 24/12/2024: "Tengo un contrato con [REDACTED] con número 369522712 donde se refleja que el contador que mide mi consumo es el P15VA147198D y data de agosto de 2021. He detectado consumos anormalmente alto, incluso en períodos en los que no me encontraba en mi domicilio. En la página web de [REDACTED] se puede ver el consumo diario y he llegado a ver consumos de 500 litros en días que estaba fuera. El administrador de la finca me sugirió que cerrara la llave de paso que parte de mi contador hacia mi casa. Al cerrarla continuaba llegando agua a mi casa (lo dejé un buen rato para asegurarme)".

Solicitud: "Reclamo el cambio de número de contador que se me factura y todas las facturas desde el inicio de mi contrato en agosto de 2021 porque el contador P15VA147198D no mide mi consumo, sino el de otro vecino. Desconozco la cuantía a devolver porque no dispongo de la información para hacer el cálculo. Pongo 200 euros por poder terminar con la gestión. El cálculo lo debe hacer la compañía, que es la que dispone de los datos de consumos de los dos contadores, el que cuenta mi consumo realmente y el que me están facturando Adjunto reclamación, primera y última (hasta hoy) factura reclamada y acuse de recibo de la compañía.". Cuantía reclamada: 200€.

El reclamante aporta:

- Factura emitida por la reclamada, de fecha 04.08.2021, contratación de suministro de agua con contador de 15mm y acometida de 30mm, por importe de 64,50€.
- Factura emitida por la reclamada, de fecha 04.11.2024, período facturado 04.09.2024-31.10.2024, consumo 14m³, importe 29,69€.
- Factura emitida por la reclamada, de fecha 03.09.2021, período facturado 19.07.2021-02.09.2024, consumo 8m³, importe 20,57€.



Comunidad de Madrid

- Contrato de suministro de agua con la empresa reclamada, de fecha 04/08/2021.
- Escrito de reclamación del reclamante, de fecha 14.11.2024, en el que expone su desacuerdo con la facturación recibida, manifestando que "En el período transcurrido entre el 11 y el 13 de septiembre mi domicilio permaneció vacío y cerrado. Sin embargo, a través de vuestra web he visto consumos de más de 100 litros diarios (concretamente un día cerca de 500 litros). A raíz de estos datos probé a cerrar la llave de salida de mi contador (etiquetado con P15VA147198D) y en mi casa seguía saliendo agua. Lo cual deja claro que ese contador está midiendo el consumo de otro vecino".
- Escrito de la reclamada al reclamante, de fecha 14.11.2024, acusando recibo al reclamante de su reclamación.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes

El reclamante no presenta escrito de alegaciones para la audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 13/06/2025 del que se puede extraer que:

- La facturación reclamada corresponde al periodo de facturación comprendido entre el 19.07.2021 y el 31.10.2024.
- Se realizó mediante contador marca [REDACTED] con nº de serie P15VA147198D.
- El suministro se realiza a través de un contador divisionario secundario instalado en una batería de contadores, para la que existe un contador divisionario principal que registra el consumo total de las viviendas existentes en las fincas de la calle [REDACTED] 8,10 y 12 y de las viviendas de la avenida [REDACTED] así como los usos comunes de estas.
- 10.11.2024 el reclamante presenta su 1ª reclamación por el consumo facturado en el periodo comprendido entre el 04.09.2024 y el 31.10.2024 alegando que no estaba en casa, no tiene riego y no se había consumido agua, pero que presentaba consumos muy altos, incluso el 11.09.2024 se habían registrado 500 litros.
- 11.11.2024 se rechaza la reclamación puesto que el consumo registrado es similar al consumo del mismo periodo estacional que los dos años anteriores.
- El contador permite conocer la lectura de forma remota durante 24 horas al día sin haberse detectado anomalías.
- Se le informa de la nueva estructura tarifa aplicable a partir del 01.06.2024.
- 13.11.2024 el reclamante presenta una 2ª reclamación manifestando que tiene intercambiado el contador con el vecino de su planta y debería tener el contador P15VA147192X y solicita la revisión de sus facturas.
- 14.11.2024 el reclamante presenta una 3ª reclamación solicitando la revisión de todas las facturas desde agosto de 2021, porque el contador P15VA147198D no mide su consumo sino el de su vecino. "En esa fecha presenta un escrito, explicando que entre el 11 y el 13 de septiembre su domicilio permaneció cerrado y vacío, sin embargo, a través de la web de [REDACTED] ha visto consumos de más de 100 litros diarios y un día de casi 500 litros. Debido a eso, ha cerrado la llave del contador P15VA147198D y en su casa seguía habiendo agua, concluyendo que ese contador estaba midiendo el consumo de otro vecino".
- 19.11.2024 se informa al reclamante que se va a realizar una inspección en la finca para comprobar los datos del suministro.
- 26.11.2024 se procede a la inspección: "se comprobó que el contador que realmente registra el consumo del cliente es el marca [REDACTED] con número de serie P15VA147192X, y no el que figuraba en nuestra base de datos, es decir, se verificó en



Comunidad de Madrid

presencia del titular que existía un cruce de contadores, lo que suponía que el consumo facturado en ese suministro era el registrado por otro equipo de medida. La lectura que marcaba el contador que realmente le suministra era de 779 m³." Aportan foto del contador P15VA147192X con lectura de 779 m³.

- El contador marca [REDACTED] con número de serie P15VA147198D abastecía al vecino del cliente, del piso 4 letra A. La lectura de ese contador el 26 de noviembre de 2024 era de 764 m³. Aportan foto del contador nº P15VA147198D.
- Las baterías de contadores tienen que tener una placa que identifique a qué suministra cada una de las salidas.
- La instalación de las batería y de los contadores es responsabilidad de la propiedad de la finca.
- El error se debía a que la placa identificativa de la batería tenía una información errónea "de forma que en la posición correspondiente al contador [REDACTED] P15VA147192X (el que corresponde realmente al piso 4 letra B) figuraba el piso 4 letra A".
- 10.01.2025 el reclamante presenta varias reclamaciones del cliente, reclamando todas las facturas desde el inicio de su contrato en 2021.
- 13.02.2025 se rectificó toda la facturación emitida desde el 19.07.2021 hasta el 07.01.2025 "a pesar de que el error localizado era totalmente ajeno a esta empresa" "en base a las lecturas del contador que realmente registraba el consumo del cliente, el contador marca [REDACTED] con número de serie P15VA147192X".
- "Esta revisión supuso pasar de un consumo facturado inicialmente de 318 m³ a un consumo final de 93 m³, y de un importe inicial de 666,40 euros a un importe final de 457,74 euros, con una reducción en la facturación de 208,66 euros".
- 15.02.2025 el reclamante presenta nueva reclamación porque en la Oficina Virtual de la empresa reclamada 2le sigue apareciendo el contador [REDACTED] P15VA147198D y no el contador [REDACTED] P15VA147192X y que se le están cobrando consumos de un contador que no le pertenece y que le seguimos cobrando el consumo del vecino".
- 18.02.2025 se envía comunicación al reclamante por la demora en la modificación de los datos del contador y se "vuelven a generar las instrucciones pertinentes para modificar los datos del contador en nuestra base de datos".
- Aclaran que aunque en las facturas y en la oficina virtual aparezca el contador incorrecto, se le está facturando el consumo de la finca del cliente.
- 09.05.2025 el reclamante vuelve a presentar reclamación puesto que, si bien le habían revisado las facturas y que era correcta, a partir del 08.05.2025 se le ha vuelto a facturar el consumo del contador [REDACTED] P15VA147198D. Aporta fotos del contador P15VA147198D con lectura de 800 m³ y foto del contador P15VA147192X con lectura de 790 m³.
- 12.05.2025 rectifican la factura nº 250003286243 emitida el 8 de mayo de 2025, correspondiente al período de facturación comprendido entre el 5 de marzo y el 7 de mayo de 2025, en base a las lecturas registradas por el contador [REDACTED] P15VA147192X. El 5 de marzo de 2025 la lectura registrada por el contador era de 785 m³ y el 7 de mayo de 2025 la lectura era de 790 m³. La diferencia entre las dos lecturas ha dado como resultado un volumen total de agua a facturar de 5 m³.
- Se reitera la solicitud al área correspondiente para modificar el contador en la base de datos, y vuelven a disculparse por las molestias.
- Se pasa de un consumo facturado inicialmente de 15 m³ a un consumo final de 5 m³, y de un importe inicial de 32,35 € a un importe final de 23,00 €, con una reducción en la facturación de 9,35 €.
- Actualmente se ha modificado el contador en la base de datos, siendo ya la información correcta.

Se aporta captura de pantalla donde se observa que el suministro sito en la calle [REDACTED] de Madrid tiene un contador asociado con nº de serie P15VA147192X, última lectura 793,208 m³ a fecha 11.06.2025.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano 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 Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones del reclamante puesto que queda acreditado en el expediente que ha existido un cruce de contadores y se le ha estado facturando al reclamante el contador nº P15VA147198D, siendo el contador correcto del reclamante el nº P15VA147192X, habiendo procedido ya la empresa reclamada a revisar las facturas objeto de arbitraje y a devolver al reclamante los importes facturados incorrectamente, 208,66 € y 9,35 €, así como a rectificar en el área de clientes de la reclamada los datos correspondientes al punto de suministro del reclamante, asignándole el nº de contador correcto.

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, 16 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]