

Exp. 20210384

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que se li ha facturat una tarifa de quota de servei per local en comptes de per habitatge de tipus "C" i sol·licita l'abonament de la diferència de tarifa des del moment de la contractació. La part reclamada al·lega que ja ha realitzat les modificacions contractuals corresponents a la facturació a partir de la data de la verificació del tipus d'habitatge, però sense caràcter retroactiu.

La controvèrsia que ha de dirimir l'Òrgan Arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta, en data [REDACTED], que la reclamada li factura la taxa metropolitana de tractament de residus municipals com si fos un local en comptes d'un habitatge.

Al·lega que ja va presentar, en data [REDACTED], tota la documentació requerida per la reclamada i que inclús aquesta ha enviat a un tècnic al domicili per verificar que és un habitatge i, tot i així, no es realitza el canvi a la facturació.

Sol·licita la modificació de la taxa a ús d'habitatge amb devolució dels imports cobrats de més.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], en resposta a l'OMIC, manifesta que el reclamant consta com a titular del subministrament des del [REDACTED] i que en totes les factures s'informava de l'ús i quota de servei que s'aplicava.

Informa que, en data [REDACTED], com a resposta a la reclamació, es va programar una inspecció al subministrament en presència del client, on es comproven els punts d'aigua actuals i es verifica que és un habitatge amb quota tipus C.

En data [REDACTED] la reclamada va notificar el canvi de quota al reclamant i la rectificació de les tres factures afectades des de la realització de la visita d'inspecció.

El reclamant, en escrit de data [REDACTED] manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada, i aquesta, en data [REDACTED], amb motiu de la notificació de l'audiència, es reitera en tot el manifestat anteriorment i informa que el subministrament resta de baixa des del [REDACTED] per un canvi de titularitat i està al corrent de pagament.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia [REDACTED], havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin convenientes en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, fa referència als punts essencials de la controvèrsia, i dona per finalitzada la vista.

De conformitat amb allò establert a la Disposició Addicional Tercera del Reial Decret 463/2020, de 14 de març, de Declaració de l'estat d'alarma, els terminis han quedat suspesos, fins la data establerta al Reial Decret 537/2020, de 22 de maig, que ha derogat en la seva DDAA 3ª, la suspensió dels terminis administratius establerts al Reial Decret 463/2020, produint-se l'aixecament del terminis administratius, en data 1 de juny de 2020.

En el mateix sentit, cal estar a allò disposat en el Reial Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per contenir la propagació d'infeccions causades pels SARS-CoV-2, el Decret 127/2020, de 25 d'octubre, per a l'adopció de les mesures necessàries en el territori de Catalunya durant la declaració de l'estat d'alarma davant la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 i la Resolució SLT/67/2021, de 16 de gener, per la qual es prorroguen les mesures en matèria de salut pública per a la contenció del brot epidèmic de la pandèmia de COVID-19 al territori de Catalunya.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, i que

cal ponderar l'equitat en l'aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

IV. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no exigeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

En les presents actuacions arbitrals, la part reclamada al·lega que la tipologia dels destins es crea segons la informació que apareix en els butlletins que els entrega l'instal·lador autoritzat que realitza la instal·lació general de la finca, però no ha aportat el butlletí de la finca en qüestió, ni el contracte inicial (ni el canvi de nom) on es constati l'ús i la quota de servei del subministrament del reclamant.

És cert que consta l'ús comercial en les factures que periòdicament ha emès la reclamada i, per tant, el reclamant podria haver detectat que s'aplicava un ús que no corresponia al tipus de subministrament amb anterioritat. Si bé, el reclamant, titular des del [REDACTED], ja manifesta la seva disconformitat de forma telefònica i, posteriorment, en data [REDACTED] mitjançant correu electrònic (que aporta a l'expedient arbitral) adjuntant la cèdula d'habitabilitat.

La reclamada informa al seu escrit d'al·legacions de data [REDACTED] que el reclamant va contactar al telèfon d'Atenció al Client el dia [REDACTED] per tant, el seu correu electrònic i d'altres enviats al mes de gener no varen ser tramitats per la reclamada. Per altra banda, la inspecció del subministrament per comprovar el tipus d'habitatge es va realitzar en data [REDACTED] i no es notifica el resultat i el canvi de tarifa fins el [REDACTED], és a dir sis mesos després.

Tot i que el canvi de les condicions contractuals s'aplica des de la data de la realització de la visita d'inspecció atès el retard en la tramitació (i es modifiquen en aquest sentit tres factures que s'havien emès erròniament), la data de la reclamació inicial del consumidor és molt anterior i per tant, en equitat, procedeixi l'abonament de la quantitat que resulti d'aplicar la tarifa d'ús domèstic quota C a les factures del reclamant des de la factura de data final [REDACTED] (inclosa).

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIO ARBITRAL

ESTIMAR en part la reclamació, en el sentit que la part reclamada ha de retornar a la part reclamant l'import que resulti, al seu favor, com a resultat d'aplicar la tarifa d'ús domèstic quota C a les factures de la part reclamant des de la factura de data final [REDACTED] (inclosa).

La part reclamada haurà de comunicar el resultat del càlcul i la reclamant haurà de comunicar el número de compte bancari a l'òrgan arbitral, per tal que la part reclamada procedeixi a la devolució de l'esmentat import, totes dues, en el termini de cinc dies hàbils a la recepció de la notificació d'aquest laude.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la citada quantitat en el termini dels deu dies hàbils següents a la comunicació del número de compte per part de l'òrgan arbitral.