

Exp. 20210439

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta no estar conforme amb les quatre factures del període [REDACTED] per entendre que no es corresponen amb el seu consum habitual, sol·licitant la seva regularització, compensant els imports ja abonats, i una indemnització de 562,65€. La reclamada considera correcta la facturació emesa atès que s'han modificat les factures amb lectura estimada, linealitzant el consum real registrat per l'equip de mesura i aquest funciona correctament.

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 des del dia [REDACTED] [REDACTED] es produïa un error permanent en l'equip de telemesura (nº sèrie [REDACTED]) que proporciona les lectures reals que marca el comptador analògic de la reclamada.

Al·lega que no se li va comunicar la substitució de l'esmentat equip de telemesura per un de nou (nº sèrie [REDACTED]) en una data posterior al [REDACTED] [REDACTED] i que les comprovacions dels tècnics de la reclamada es van realitzar després d'aquesta substitució, en data [REDACTED], pel que no s'ha pogut verificar l'equip avariats que va provocar la facturació indeguda.

Informa la part reclamant que, durant el període objecte de reclamació, la reclamada ha facturat en base a un consum estimat i, per tant, no els [REDACTED] registrats anormalment constats de [REDACTED] diaris des del [REDACTED], el que evidencia que l'equip de mesura no funcionava bé. Considera que una referència correcta dels seus consums són les lectures reals registrades des del dia [REDACTED] [REDACTED], que dona un consum mig de [REDACTED].

Manifesta la reclamant que, seguint les recomanacions de la part reclamada, va contractar un tècnic fontaner per revisar la instal·lació i no va trobar cap fuga, el que li va ocasionar un cost de 108,9€ (IVA inclòs) i que també va recórrer a un enginyer que li fes un diagnòstic tècnic de les possibles causes de la incidència amb un cost de 453,75€ (IVA inclòs).

Sol·licita l'anul·lació de la factura reclamada nº [REDACTED], la rectificació de les quatre factures del període [REDACTED], aplicant un consum mig de [REDACTED].

diaris amb abonament de l'import de 124,52€, ja pagat per tres d'aquestes factures, i ser indemnitzat en la quantitat de 562,65€ corresponents a les despeses relatades en el paràgraf anterior. Demana, a més, que la reclamada notifiqui als titulars dels contractes qualsevol modificació o manipulació dels equips de telemesura o comptadors.

La part reclamada, en data [REDACTED] amb motiu de la notificació de l'audiència, manifesta que en aquest subministrament sempre es pren lectura real de l'equip de mesura i que, arrel de la trucada del reclamant es va programar una comprovació de l'equip, que s'efectua el 20 d'abril, sent el resultat que aquest funciona correctament.

Informa la reclamada que, donat que les factures de data final [REDACTED] [REDACTED] es van emetre amb consum estimat (atès que no sempre és possible rebre totes les lectures del dia per motius com manca de cobertura, errors dels sistemes, interferències ambientals, etc.), per tal de regularitzar-les, es va linealitzar el consum entre les mateixes, de manera que la factura de data final [REDACTED] s'emet per import 0€ al compensar-se amb 47,86€, la factura de data final [REDACTED] s'emet per import 0€ al compensar-se amb 48,79€, la factura de data final [REDACTED] s'emet per import 0€ al compensar-se amb 47,86€ i la factura de data final [REDACTED] s'emet per import 2,13€ al compensar-se amb 36,97€.

Al·lega la reclamada que l'excés de consum reclamat possiblement ha estat a causa d'una incidència puntual a la instal·lació general i particular del subministrament, responsabilitat del receptor del servei, circumstància que es corrobora amb la disminució del consum als darrers períodes de facturació.

Aclareix la part reclamada, que no s'ha fet cap canvi de l'equip de mesura del reclamant des del mes de [REDACTED] i que, actualment, consta pendent de pagament la factura de data final [REDACTED] d'import 738,55€, per la que formula reconvençió.

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 3^a, 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 eximeix 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 reclamant va mostrar inicialment la seva disconformitat amb els consums de les factures del període del [REDACTED]. En aquest sentit, la part reclamada informa que, donat que les factures de data final [REDACTED] es van emetre amb consum estimat (atès que no sempre és possible rebre totes les lectures del dia per motius com manca de cobertura, errors dels sistemes, interferències ambientals, etc.), per tal de regularitzar-les, es va linealitzar el consum entre les mateixes, de manera que la factura de data final [REDACTED] s'emet per import 0€ al compensar-se amb 47,86€, la factura de data final [REDACTED] s'emet per import 0€ al compensar-se amb 48,79€, la factura de data final [REDACTED] s'emet per import 0€ al compensar-se amb 47,86€ i la factura de data final [REDACTED] s'emet per import 2,13€ al compensar-se amb 36,97€.

Així, respecte a aquestes factures objecte de reclamació, l'òrgan arbitral considera correcta la seva regularització, havent-se compensat els imports ja pagats per la reclamada tal i com sol·licitava en el seu escrit d'al·legacions.

Respecte a la factura de data final [REDACTED] es constata un excés de consum de [REDACTED] realment desorbitat en relació al consum habitual de la reclamant, consum que disminueix dràsticament en els següents períodes, tal i com es veu en l'històric de facturació aportat per la reclamada. Resulta factible pensar que aquest excés s'ha produït per un fet puntual no atribuïble a negligència de la part reclamant i, per això, en equitat, considerem que s'ha d'aplicar una bonificació sobre aquesta factura, aplicant un consum de [REDACTED] que és la mitjana que resulta dels consums correctes dels dotze mesos anteriors.

La part reclamant sol·licita, a més, ser indemnitzada amb la quantitat de 562,65€ que deriva de la despesa que manifesta haver tingut per justificar la seva reclamació. No obstant, no aporta a l'expedient arbitral ni les factures amb els justificants del seu pagament, així com tampoc aporta els informes als que fa referència en el seu escrit, de data [REDACTED], i que són el resultat de la contractació dels professionals mencionats. Per tot l'anterior, aquesta petició, que no ha estat degudament acreditada, ha de ser desestimada.

La facultat de la part reclamada per formular reconvençió davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que aporti un principi de prova de l'existència del deute, que, sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents mercantils o firmats pel deutor- article 812 de la LEC. La reclamada ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

En aquest cas, estimant en part la reclamació, s'ha d'efectuar l'anul·lació de la factura objecte de reconvençió i, per tant, s'ha de desestimar la mateixa, sense perjudici de que la part reclamant haurà de pagar la factura substitutives que resulti.

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 d'anular la factura de data final [REDACTED] i emetre una substitutiva aplicant un consum de [REDACTED] que és la mitjana que resulta dels consums correctes de la reclamant dels dotze mesos anteriors.

DESESTIMAR la reconvençió, sense perjudici de que la part reclamant haurà de pagar la factura substitutiva que resulti de l'estimació de la reclamació.