

Exp. 20210817

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va patir una fuga que no era possible ser advertida i que la reclamada no la va avisar de l'excés de consum i sol·licita la refacturació amb el seu consum habitual. La part reclamada manifesta que ja ha realitzat la bonificació per fuga en les factures reclamades.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED], manifesta que va patir una fuga que no era possible ser advertida perquè era sota terra i que la reclamada no la va avisar de l'elevat consum i li va facturar primer 560,75€ i, dos mesos després, 2697,91€ dels mesos de [REDACTED]. Exposa que els consums sempre han estat baixos atès que només viu una persona gran sola al domicili.

Sol·licita la rectificació de les factures prenent com a referència els períodes d'anys anteriors ja que era impossible conèixer l'existència de l'avaría i perquè la reclamada no la va avisar en cap moment, ni abans ni en conèixer una lectura tan elevada.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], manifesta que en aquest subministrament es pren lectura real de l'equip de mesura per a facturar, i que en data [REDACTED] la reclamant contacta per manifestar la seva disconformitat amb l'excés de facturació, i que la persona que l'atén l'informa de com realitzar la prova de fuites en la seva instal·lació.

Informa la reclamada que, en data de [REDACTED] la reclamant visita les Oficines d'Atenció al client per sol·licitar bonificació per fuga aportant documentació acreditativa de la reparació d'una fuga a la instal·lació particular del subministrament.

Al respecte, el [REDACTED] indica: "en el cas d'excessos de consum deguts a fuites que s'hagin produït per un fet fortuït no atribuïble a negligència del receptor del servei i on el receptor del servei hagi acreditat la solució de l'incident aportant a l'Entitat subministradora la documentació justificativa de la reparació o subsanació de la fuga, s'estudiarà el cas de forma individualitzada en relació a la seva facturació." Així, exposa la reclamada, s'ha resolt aplicar el criteri per bonificacions

per fuites reparades, consensuat amb l'Agència Catalana del Consum (ACA) aplicant un preu especial de fuita, tant al preu de l'aigua com al preu del cànon.

Manifesta la reclamada que es va procedir a anul·lar la factura de data final [REDACTED] per import 560,75€ que reflectia el consum de la fuita/pèrdua de la instal·lació del subministrament. i que restava pendent de pagament en aquell moment, per emetre la factura substitutiva per import 188,48€, que reflecteix l'esmentada bonificació per fuites i també es va anul·lar la factura de data final [REDACTED] per import 2.697,91€ per emetre la factura substitutiva d'import 682,04€ ja bonificada.

Afegeix la reclamada que actualment, la factura substitutiva de data final [REDACTED] per import 682,04€, resta encara pendent de pagament i que donen la possibilitat de sol·licitar el pagament a terminis mensuals.

En escrit de data [REDACTED], la part reclamada amb motiu de la notificació de l'audiència, es ratifica en les seves al·legacions anteriors.

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.

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 reclamant manifesta que va patir una fuga en un lloc no visible de la instal·lació i que per tant era impossible haver-la detectat si no és amb un avís de la reclamada sobre l'excés de consum que s'estava produint. En aquest sentit, la primera factura que denota aquest augment és la de data final [REDACTED] que possiblement no va arribar a la reclamant fins el 1 [REDACTED] que és quan realitza la trucada a la reclamada manifestant la seva disconformitat amb l'excés facturat.

Si bé és cert que la factura de data final [REDACTED] fa l'advertència de l'excés de consum, el cert és que la reclamada podria haver fet una actuació més activa per evitar un consum en la següent factura, de data final [REDACTED] amb 350m³ i 2.697,91€ d'import. La reclamada manifesta en les seves al·legacions que, en data [REDACTED] la reclamant li sol·licita la bonificació aportant documentació acreditativa de la reparació d'una fuga a la instal·lació particular del subministrament.

En aquest sentit, la reclamada va procedir a anul·lar la factura de data final [REDACTED] per import 560,75€ per emetre la factura substitutiva per import 188,48€, que reflecteix

l'esmentada bonificació per fuites i també es va anul·lar la factura de data final [REDACTED] per import 2.697,91€ per emetre la factura substitutiva d'import 682,04€ ja bonificada.

És evident que s'ha tractat d'un excés de consum puntual, que va quedar solucionat amb la reparació efectuada per la reclamant i que, es tracta doncs, d'un fet fortuït no atribuïble a negligència del receptor del servei. En virtut del [REDACTED] [REDACTED] procedeix un estudi del cas de forma individualitzada en relació a la seva facturació tenint en compte que, tot i aplicant la regularització que aquest estableix per a casos de fuga, l'import de la factura resultant supera l'import mitjà anual pel subministrament.

Així, tenint en compte les circumstàncies relatades en els expositius anteriors i, en equitat, procedeix estimar la reclamació en el sentit que la part reclamada rectificarà les factures substitutives de data final [REDACTED] aplicant el consum que es correspongui amb el que va tenir la part reclamant en el mateix període de l'any anterior.

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 aportï 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 la reclamació, s'ha d'efectuar l'anul·lació de les factures objecte de reconvençió i, per tant, s'ha de desestimar la mateixa, sense perjudici de que la part reclamant haurà de pagar les factures substitutives que en resultin.

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

RESOLUCIO ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que la part reclamada rectificarà les factures substitutives de data final [REDACTED], aplicant el consum que es correspongui amb el que va tenir la part reclamant en el mateix període de l'any anterior.

DESESTIMAR la reconvenció, sense perjudici de que la part reclamant haurà de pagar les factures substitutives que resultin de l'estimació de la reclamació, amb la possibilitat de sol·licitar el pagament a terminis