

Exp. 0115/22

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que ha anat solucionant les diferents fuites d'aigua detectades en les seves instal·lacions, afegint que ha solucionat 6 fuites d'aigua prèvies, però que falta trobar la setena i última, mitjançant algun aparell localitzador de fuites aportat per la part reclamada, així com que no pot aixecar tota la casa per localitzar aquesta última fuita. La part reclamant sol·licita la condonació del deute i que la part reclamada localitzi la fuita dins de la seva propietat privada. La part reclamada posa de manifest les obligacions i responsabilitats que de conformitat al [REDACTED] corresponen al receptor del servei, afegint que es va programar una inspecció de l'equip de mesura en presència de la part reclamant, sent el resultat que aquest mesura correctament i verificant que la lectura facturada és correcta, així com també es verifica que existeix una fuita interior no localitzada a la instal·lació. La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 3.060,84€.

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

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que des d'aproximadament el mes de [REDACTED] ve rebent unes factures de consum d'aigua per imports molt superiors als pagaments habituals que aproximadament eren d'uns 45€, afegint que ha anat solucionant les diferents fugues detectades, que les canonades són noves i que altres veïns els ha passat aquesta situació singular.

També efectua explicació detallada de la ubicació de la finca, habitatge unifamiliar aïllat, construïda l'any [REDACTED] així com de la reforma integral realitzada recentment i la distància física del seu comptador a l'immoble i la seva alçada, i els problemes de diferent pressió que se'n deriven, el que la obliga a tenir l'accés d'aigua tancat per evitar que les factures segueixin sent tant desorbitades.

La part reclamant manifesta que falta solucionar una última fuita, afegint que aquesta està en l'última de les quatre claus interiors que ha instal·lat per localitzar la seva procedència i que està al final del camí del jardí que comunica amb el primer pis de la casa, però que no sap per on passa la canonada, així com que no veu aigua o goteres, i que no pot aixecar tota la casa per localitzar aquesta última fuita.

També manifesta que la companyia d'assegurances que tenia contractada no li va voler renovar la pòlissa d'assegurances, al·legant que no volia fer front a més incidències per fugues dins de la seva propietat privada, afegint que l'actual companyia d'assegurances li manifesta que no es pot fer càrrec d'aquest problema per tractar-se d'un problema previ a la contractació de la nova pòlissa, reiterant que s'han solucionat 6 fuites prèvies, i que només falta trobar la setena i última, mitjançant algun aparell localitzador de fuites aportat per la part reclamada.

La part reclamant aporta còpia de factures, còpia d'avís d'intervenció de la part reclamada de data [REDACTED], còpia de correus electrònics, còpia de panell, còpia d'intervenció a domicili de la companyia d'assegurances girades a nom d'una societat mercantil, còpia de quatre intervencions de diferents professionals en localització de fuites d'aigua dins de la propietat privada de la part reclamada, girades les diferents actuacions a nom d'una societat mercantil, còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED] i còpia de fotografies.

La part reclamant sol·licita una condonació del deute i que la part reclamada localitzi la fuga dins de la seva propietat privada.

La part reclamada efectua explicació detallada dels períodes de facturació de la part reclamant i de les incidències iniciades amb el seu servei d'atenció al client, afegint que aquest subministrament disposa de tecnologia [REDACTED] amb emissió diària de dades per radiofreqüència des de [REDACTED]

També posa de manifest les obligacions i responsabilitats que de conformitat als articles 14 i 31 del [REDACTED], corresponen al receptor del servei realitzar la conservació i reparació de les avaries que es puguin produir a les instal·lacions generals i particulars sota la seva responsabilitat, incloent el manteniment en perfecte estat dels desguassos de les seves instal·lacions generals i particulars per tal que pugui evacuar-se amb facilitat i sense danys l'aigua que pogués procedir de pèrdues accidentals, així com la normativa recollida a l'article 60 del mateix Reglament, respecte als consums estimats i en els casos d'excessos de consums deguts a fuites, i la bonificació per fuites no negligents.

La part reclamada manifesta que de manera excepcional es va acceptar efectuar la bonificació per fuga no negligent en tres factures, afegint que amb data [REDACTED] la part reclamant va manifestar la seva disconformitat amb les factures ja bonificades, i amb data [REDACTED] va notificar a la part reclamada que li consta que encara té una fuga activa a les seves instal·lacions.

També manifesta que per donar resposta a la reclamació es va programar una inspecció de l'equip de mesura que es va efectuar el dia [REDACTED] en presència de la part reclamant, sent el resultat que aquest mesura correctament i verificant que la lectura facturada és correcta, així com també es verifica que existeix una fuga interior no localitzada a la instal·lació.

La part reclamada manifesta que d'acord amb els resultats de les comprovacions considera correcta la facturació emesa, atès que s'ha facturat el consum real enregistrat per l'equip de mesura i que aquest funciona correctament, afegint que respecte a l'excés de pressió, que com la part reclamant considera com a possible culpable i generador de les fugites que ha patit a la seva instal·lació interior, aporta informe tècnic realitzat a la zona i que demostra que els nivells de pressió es mantenen estables i amb valors normals.

La part reclamada aporta còpia de factures, còpia de l'històric de consum dels darrers quatre anys, còpia de la inspecció causes excés, dades de telemesura i informe tècnic realitzat a la zona dels nivells de pressió.

La part reclamada sol·licita es tingui per efectuada reconvençió per import de 3.060,84€.

AUDIÈNCIA

Es va fixar la vista oral per al dia [REDACTED], i es van citar ambdues parts per a l'esmentada vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, còpia de la reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'avertiment que a l'acte d'audiència es podrien presentar les al·legacions i proves que s'estimessin convenients en defensa dels seus interessos, i que aquesta es celebraria encara que alguna de les dues parts no comparegués.

Compareix a l'audiència la part reclamant, i la part reclamada, que està representada per la senyora [REDACTED]. També hi és present el senyor [REDACTED].

Un cop el secretari de l'Òrgan arbitral ha llegit el resum de les actuacions, les parts compareixents es ratifiquen en les respectives al·legacions i pretensions, efectuant la part reclamant exposició exhaustiva de les al·legacions que es contenen a les actuacions arbitral.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que les diferents actuacions realitzades per poder presentar documentació acreditativa davant la part reclamada que justifiqui la reparació de la fuga d'aigua interna van a nom d'una societat mercantil, atès que aquesta es la titular de la pòlissa d'assegurances, de la que n'és l'administradora única i amb domicili social a l'habitatge objecte de la present controvèrsia arbitral.

També manifesta que la companyia d'assegurances que tenia contractada, no li va voler renovar la pòlissa d'assegurances, al·legant que no volia fer front a més incidències per fuites dins de la seva propietat privada, afegint que l'actual companyia d'assegurances li manifesta que no es pot fer càrrec d'aquest problema per tractar-se d'un problema previ a la contractació de la nova pòlissa.

La part reclamant manifesta que el problema és degut al desnivell en les canalitzacions, fent menció reiterada al contingut de l'avís d'intervenció realitzat per la part reclamada amb data [REDACTED] i les manifestacions que s'hi contenen, pressió a l'entrada comptador, afegint que el seu consum d'aigua es mínim, atès que viu sola i viatja sovint, però que el seu consum es mínim, atès que per precaució, té sempre tancada la clau, llevat de realitzar les necessitats bàsiques, així com la distància que hi ha entre el comptador i la finca situat a diferents carrers, que la data de construcció de la casa unifamiliar és de l'any [REDACTED] que es va urbanitzar la zona i es va ubicar el comptador a dalt per comoditat de l'empresa subministradora, així com que la casa unifamiliar aïllada va ser objecte d'una rehabilitació integral l'any [REDACTED]

La part reclamada manifesta que es tracta d'un problema d'unes instal·lacions molt antigues, que es varen trencar les canonades en el seu recorregut des del comptador a la finca i aquest tram correspon a la instal·lació interior del propietari de la finca, afegint que les actuacions i mesuraments realitzats pels serveis tècnics de la part reclamada són correctes en el referent a les cotes i a les atmosferes, havent-se realitzat mesurament en diferents dies i horaris i la pressió analitzada es troba dins dels barems acceptables.

També manifesta que les fuites no es produeixen per pujades de pressió, afegint que no tenen presentada cap altra reclamació d'avaria en les finques de l'entorn de la part reclamant, afegint que si la part reclamant manifesta que ha de tancar la clau de pas és perquè es produeix una fuga d'aigua interior i que podria ser una fuga darrera d'una paret o que anés directament al desguàs.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que no poden atendre la pretensió de la part reclamant, que la seva actuació està subjecta a allò establert al [REDACTED], aprovat pel [REDACTED] norma que no els permet realitzar serveis, encara que sigui a petició i amb el cost econòmic a càrrec de la part sol·licitant, atès que no els està permès realitzar cap intervenció dins de les instal·lacions de propietat privada, actuacions que la part reclamant ha de sol·licitar a una altra empresa, afegint que hi ha empreses especialitzades que tenen maquinària de localitzadors de fuites d'aigua.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que per poder efectuar-se un canvi d'ubicació física del comptador, s'ha de tramitar una sol·licitud d'instal·lació exterior amb modificació de la canonada i clau de la xarxa, i amb posterioritat un inspector fa informe i valoració del cost econòmic d'aquesta modificació, valoració realitzada de

conformitat al [REDACTED], afegint que no hi ha un preu tipus, atès que cada casuística és molt diferent.

En aquest moment, l'Òrgan arbitral requereix a la part reclamant, perquè, en el termini màxim de dos dies, presenti escrit de conclusions, indicant a la part reclamant, que no es considera pertinent, atès que no es coneix quina és la seva finalitat, que entri a l'acte de la audiència el seu gestor, que es troba present en les instal·lacions d'aquesta Junta Arbitral de Consum, però que aquest pot aportar qualsevol al·legació, manifestació, informe o dictamen pericial que consideri oportú, de manera conjunta amb l'escrit de conclusions sol·licitat.

Es dona per conclosa l'audiència.

En data [REDACTED] la part reclamant presenta escrit de conclusions amb les manifestacions que s'hi contenen, i que es tenen per realitzades i reproduïdes. No consta aportada cap al·legació, manifestació, informe o dictamen pericial per part del gestor de la part reclamant.

En data [REDACTED] la part reclamada presenta escrit de conclusions amb les manifestacions que s'hi contenen, i que es tenen per realitzades i reproduïdes.

Aquest Òrgan arbitral, considerant els fets exposats anteriorment, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts i que consten a les actuacions, 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. 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.

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels

temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment al esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar la equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en la equitat, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes, havent d'interpretar-se les lleis de la forma més favorable per a la efectivitat dels drets fonamentals, i de conformitat amb la Constitució.

IV. L'aplicació de la equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atènyer-se a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

V. Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari, d'ús comú i generalitzat, (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat, i comunicacions, comunicacions postals, telèfons i altres serveis de telecomunicacions); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal com de la normativa autonòmica; complementarietat d'aquets àmbits normatius, que doten de majors garanties als usuaris i consumidors.

El servei públic de subministrament d'aigua apta per al consum humà i les competències municipals en matèria de control sanitari de l'aigua és un servei bàsic, un bé fonamental per a la vida de les persones i de les col·lectivitats, un element estratègic per al desenvolupament urbà i econòmic; tenint la gestió econòmica de l'aigua dos vessants ben diferenciats: el de l'estructura de les tarifes i el règim tarifari propis del servei d'abastament i la fiscalitat, amb taxes i tributs com el de sanejament, d'infraestructures hidràuliques i d'altres.

El règim jurídic del servei de subministrament domiciliari d'aigua apta per al consum humà es regula per la normativa sectorial específica, de conformitat al marc normatiu estatal i autonòmic, essent la seva norma reguladora, el Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, aprovat pel Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

VI. 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 no són fets controvertits que les fuites s'han produït dins de les instal·lacions privades de la part reclamant, havent manifestat la part reclamant a l'acte de l'audiència, que les diferents actuacions realitzades per poder presentar documentació acreditativa davant la part reclamada van a nom d'una societat mercantil, atès que aquesta és la titular de la pòlissa d'assegurances, així com que la companyia d'assegurances que tenia contractada, no li va voler renovar la pòlissa d'assegurances, al·legant que no volia fer front a més incidències per fuites dins de la seva propietat privada, afegint que l'actual companyia d'assegurances li manifesta que no es pot fer càrrec d'aquest problema per tractar-se d'un problema previ a la contractació de la nova pòlissa

Manifestacions de la part reclamant que cal posar en relació a les manifestacions de la part reclamada, en el sentit que no poden atendre la pretensió de la part reclamant, atès que la seva actuació està subjecta a allò establert al [REDACTED] [REDACTED] aprovat pel [REDACTED] [REDACTED] norma que no els permet realitzar serveis, encara que sigui a petició i amb el cost econòmic a càrrec de la part sol·licitant, atès que no els està permès realitzar cap intervenció dins de les instal·lacions de propietat privada, actuacions que la part reclamant ha de sol·licitar a una altra empresa, afegint que hi ha empreses especialitzades que tenen maquinària de localitzadors de fuites d'aigua.

En aquest mateix sentit, també posa de manifest les obligacions i responsabilitats que de conformitat als articles 14 i 31 del [REDACTED] [REDACTED] corresponen al receptor del servei realitzar la conservació i reparació de les avaries que es puguin produir a les instal·lacions generals i particulars sota la seva responsabilitat, incloent el manteniment en perfecte estat dels desguassos de les seves instal·lacions generals i particulars per tal que pugui evacuar-se l'aigua amb facilitat.

També manifesta que per donar resposta a la reclamació es va programar una inspecció de l'equip de mesura que es va efectuar el dia [REDACTED] en presència de la part reclamant, sent el resultat que aquest mesura correctament i verificant que la lectura facturada és correcta, així com també es verifica que existeix una fuga interior no localitzada a la instal·lació.

De conformitat a la modificació efectuada al [REDACTED] [REDACTED] en sessió celebrada el [REDACTED] –Butlletí Oficial de la Província de Barcelona de

data [REDACTED] i la incorporació de l'article 60 bis, es considera, a efectes d'aquest Reglament, que concorre negligència en l'ús de l'aigua en una situació d'excés de consum quan el receptor del servei no aplica les mesures correctores en el temps prudencial de 15 dies, des de la notificació de l'excés de consum per part de la Entitat subministradora, o actua de mala fe en el compliment de les obligacions establertes a l'article 14 d'aquest Reglament.

En aquest sentit, aquest Òrgan arbitral considera que la pretensió de la part reclamant consistent que la part reclamada condoni el deute pendent i que amb els seus mitjans empresarials localitzi la fuga d'aigua dins de la seva propietat privada no pot ser atesa, doncs la mateixa no està prevista en el conveni d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum de la part reclamada.

VII. De conformitat amb l'article 48.3.c) del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el sistema arbitral de consum, l'Òrgan arbitral pot donar per finalitzades les seves actuacions i dictarà laude, que posarà fi al procediment arbitral, sense entrar en el fons del assumpte, quan el reclamant no concreti la pretensió, no aporti els elements indispensables per al coneixement del conflicte, o quan l'Òrgan arbitral comprovi que la continuació de les actuacions resulta impossible.

En aquest laude es farà constar que queda expedita la via judicial.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en tot allò que s'ha esmentat anteriorment, i atenent a les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, així com les manifestacions realitzades a l'acte de l'audiència i els escrits de conclusions aportats, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ACORDAR la finalització del procediment arbitral, donant per finalitzades les actuacions de la Òrgan arbitral sense entrar en el fons de l'assumpte objecte de controvèrsia, de conformitat amb l'establert a l'article 48.3.c), del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual regula el Sistema Arbitral de consum, atès que de conformitat al contingut de les presents actuacions arbitrals s'ha comprovat que la continuació de les actuacions resulta impossible per no constar aportats els elements indispensables per al coneixement del conflicte ni existeix conveni arbitral vàlid.

En conseqüència, queda oberta a la part reclamant la possibilitat de recórrer a la via judicial en defensa dels seus drets.

DEIXAR CONSTANCIA de l'oferiment realitzat per la part reclamada, i per si es d'interès de la part reclamant, de la possibilitat de poder realitzar el pagament en terminis de les factures que consten com a pendents de pagament dels anys [REDACTED] i que sumen un total de 3.060,84€ de deute.