

**Exp. 0796/21**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que sense cap justificació ha rebut una facturació de la part reclamada per un import molt superior al seu consum habitual, afegint que considera el mateix injustificat per un consum de 4 persones. La part reclamant sol·licita una recàlcul de la facturació realitzada amb la devolució dels cobraments indeguts. La part reclamada manifesta que s'ha efectuat la comprovació de l'equip de mesura, donant com a resultat que l'equip de mesura funciona correctament, considerant correcta la facturació emesa. La part reclamada proposa, excepcionalment i com a deferència cap al titular, aplicar la bonificació per fuita no negligent.

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

**FETS I AL·LEGACIONS**

La part reclamant manifesta que sense cap justificació ha rebut una facturació de la part reclamada per un import molt superior al seu consum habitual, afegint que considera el mateix injustificat per un consum de 4 persones.

També manifesta que el comptador i tota la instal·lació de l'habitatge és nou de [REDACTED] així com que totes les factures han estat abonades; afegint que la part reclamada ha canviat el comptador dues vegades en dos anys.

La part reclamant aporta còpia de la carta de la part reclamada de data [REDACTED], còpia de factures i còpia d'informe d'instal·lador,

La part reclamant sol·licita un recàlcul de la facturació realitzada amb la devolució dels cobraments indeguts.

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, efectuant-se una comprovació de l'equip de mesura, donant com a resultat que l'equip de mesura funciona correctament i que la lectura facturada és correcta.

També posa de manifest les obligacions i responsabilitats que de conformitat als articles 14 i 31 del [REDACTED], corresponen al

receptor del servei, així com la normativa recollida a l'article 60 del mateix Reglament, respecte als comuns estimats i en els casos d'excessos de consums deguts a fuites, i la bonificació per fuites no negligents, efectuant explicació detallada de les diferents incidències i actuacions realitzades, afegint que en data [REDACTED] es va enviar a la part reclamant el resultat de les seves comprovacions, conforme no existeix inversió amb cap altre destí de la finca.

La part reclamada manifesta que considera correcta la facturació emesa, atès que s'ha facturat el consum real enregistrat per l'equip de mesura i aquest funciona correctament, afegint que l'excés de consum reclamat pot haver estat causa d'una incidència puntual a la instal·lació general i particular del subministrament que és responsabilitat del receptor del servei o bé per un canvi d'hàbit, circumstància que es corrobora amb la normalització del consum als períodes posteriors.

La part reclamada aporta còpia de factures, còpia de l'històric de consum dels darrers quatre anys, còpies de les comprovacions de l'equip de mesura i còpia del resultat de la inspecció del subministrament.

La part reclamada proposa, excepcionalment i com a deferència cap al titular, aplicar la bonificació per fuga no negligent.

## 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, manifestant la part reclamant que és el propietari de l'habitatge, així com que en el període de consum excessiu ell no era l'usuari, que n'era un arrendatari, afegint que el titular del contracte de subministrament d'aigua en la actualitat és el nou arrendatari, reiterant que la seva

pretensió és que s'efectuï una nova facturació i el reintegrament de les quantitats abonades indegudament.

En aquest moment, i a la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamada manifesta que accepta la pretensió realitzada per la part reclamant i manté l'ofertament realitzat d'aplicar la bonificació per fuita no negligent respecte a les sis factures objecte de controvèrsia.

Es dona per conclosa l'audiència.

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 mes 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 arbitral, a l'acte de l'audiència, la part reclamada, a la pregunta de l'Òrgan arbitral, manifesta que accepta realitzar la bonificació per fuita no negligent respecte a les sis factures objecte de controvèrsia, oferiment que ha estat acceptat per la part reclamant, atès que es correspon a la seva pretensió.

En aquest sentit, i de conformitat a allò establert a l'article 48 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, que estableix que si durant les actuacions arbitral les parts arriben a un acord que posi fi, totalment o parcialment, al

conflicte, l'òrgan arbitral donarà per acabades les actuacions, incorporant l'acord adoptat al laude, tret que apreciï motius per oposar-se; considerant aquest Òrgan arbitral que no aprecia cap motiu per oposar-se a l'acord, i estimant la reclamació; en el sentit de reconèixer el dret de la part reclamant a rebre de la part reclamada, l'import que en resulti d'aplicar la bonificació per fuita no negligent, respecte a les sis factures objecte de controvèrsia i que ha estat pagades per la part reclamant.

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 con les manifestacions efectuades a l'acte de l'audiència, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** la reclamació, en el sentit de recollir l'ofertament realitzat per la part reclamada, reconeixent el dret de la part reclamant a percebre de la part reclamada l'import que en resulti d'aplicar la bonificació per fuita no negligent, respecte a les sis factures objecte de controvèrsia.

La part reclamada haurà de procedir a l'ingrés de la quantitat resultant en el mateix compte bancari on s'efectuaven el càrrecs de les factures, en el termini màxim de vint dies hàbils següents a la notificació del present laude.