

Exp. 20220083

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta fa més d'un any que pateix un excés de consum amb una facturació desorbitada per a dues persones i sol·licita la refacturació de l'últim any. La part reclamada considera correcta la facturació emesa, atès que s'ha facturat el consum real enregistrarat 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, en escrit de data [REDACTED], manifesta que fa més d'un any que pateix un excés de consum amb una facturació de 200€ de mitjana i que l'última ha estat de 500€, import totalment desorbitat per a dues persones.

Exposa que ha realitzat verificacions i no ha detectat cap fuita i sol·licita la rectificació de les factures de l'últim any i no rebre més amenaces de tall del subministrament.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], manifesta que per tal de donar resposta a la disconformitat amb la facturació, es programa una inspecció del subministrament, que s'efectua el [REDACTED] on es descarta incidència significativa a la instal·lació i es comprova que no existeix inversió amb altre destí de la finca.

Informa la reclamada que, en data [REDACTED] reben un nou contacte telefònic de la reclamant sol·licitant la comprovació de l'equip de mesura, que s'efectua el [REDACTED] sent el resultat que aquest registra correctament, verifiquen que la lectura facturada és correcta (912m³) i constatem que l'excés de consum ja ha disminuït.

Per tot l'exposat, la part reclamada considera correcta la facturació emesa, atès que s'ha facturat el consum real enregistrarat per l'equip de mesura i aquest funciona correctament.

D'altra banda, manifesta la reclamada que l'excés de consum possiblement ha estat a 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 disminució del consum en posteriors períodes de facturació.

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED] manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i, en data [REDACTED], aporta informe de reparació i substitució de la caldera que va rebentar per la pujada de pressió que els tècnics de la reclamada van produir manipulant el comptador.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], amb motiu de la notificació de l'audiència, es ratifica en les seves al·legacions anteriors i afegeix que aportant la documentació acreditativa de reparació de fuga/avaría procedirien a anul·lar les factures de data final [REDACTED] d'import 446,34€ i la de data final [REDACTED] d'import 273,50€, les quals consten pendents de pagament, per emetre posteriorment factures rectificades d'acord amb el criteri de bonificació aplicant un preu especial de fuga, tant al preu de l'aigua com al preu del cànon, i quedarien per uns 199€ i 157€ respectivament.

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 un augment de consum important durant l'últim any, amb un excés més desorbitat que es concentra en les factures de data final [REDACTED] amb 70m³ i [REDACTED] amb 50m³ de consum. En aquest sentit, la primera factura que denota aquest augment, a la vista de l'historial de consum aportat per la reclamada, és la de data final [REDACTED] amb 39m³ i disminueix dràsticament a la factura de data final [REDACTED] amb 18m³ de consum.

Si bé és cert que la factura de data final [REDACTED] fa l'advertència de l'excés de consum, aquest avís desapareix a la següent factura, que tenia també un consum elevat, i el cert és que la reclamada podria haver fet una actuació més activa per evitar l'excés de consum extret de les dues factures següents.

En aquest sentit, la reclamada proposa a les seves al·legacions de data [REDACTED] [REDACTED] anul·lar les factures de data final [REDACTED] d'import 446,34€ i la de data final [REDACTED] d'import 273,50€, les quals consten pendents de pagament, per emetre posteriorment factures rectificades d'acord amb el criteri de bonificació aplicant un preu especial de fuita, tant al preu de l'aigua com al preu del cànon, i quedarien per uns 199€ i 157€ respectivament.

És evident que s'ha tractat d'un excés de consum puntual, que ja ha quedat solucionat i que, es tracta doncs, d'un fet fortuït no atribuïble a negligència del receptor del servei. En virtut del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, 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 fuita, 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 anul·larà les factures de data final [REDACTED], per emetre factures rectificatives aplicant el consum que es correspongui amb el que va tenir la part reclamant en el mateix període de l'any anterior.

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 anul·larà les factures de data final [REDACTED] per emetre factures rectificatives aplicant el consum que es correspongui amb el que va tenir la part reclamant en el mateix període de l'any anterior.

La part reclamada haurà de comunicar el resultat del càlcul i procedir a l'ingrés de la quantitat que resulti a favor del reclamant en el termini dels deu dies hàbils següents a la notificació del present laude arbitral.