

Exp. 20220084

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 de les dues factures objecte de controvèrsia 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 li han facturat un consum molt elevat per a una persona que viu sola. Exposa que va tenir una avaria impossible de detectar i al·lega que la reclamada no la va advertir de l'elevat consum, donant com a resultat dos factures que considera injustes.

Sol·licita l'anul·lació de les dues factures objecte de controvèrsia i pagar conforme al seu consum dels anys anteriors, amb devolució de l'import pagat de més.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED] manifesta que en data [REDACTED] el reclamant contacta per informar que la darrera factura és conseqüència d'una fuga a la seva instal·lació i, en data [REDACTED] aporta la documentació que acredita haver reparat l'avaría, al [REDACTED], i sol·licita bonificació per fuga reparada.

Informa la reclamada que resol aplicar la bonificació per fuites reparades, consensuat amb l'Agència Catalana del Consum (ACA), aplicant un preu especial de fuga, tant al preu de l'aigua com al preu del cànon. Així, procedeix la reclamada a anul·lar la factura de data final [REDACTED] d'import 2.056,53€ i la factura de data final [REDACTED] d'import 913,98€, que reflectien el consum de la fuga, per posteriorment emetre les factures substitutives d'import 561,65€ i 299,48€. L'import íntegre de la factura anul·lada de data final [REDACTED] la qual constava pagada, va ser reintegrat al reclamant mitjançant transferència bancària i, posteriorment, es va carregar l'import de les dues noves factures.

Per altra banda, en relació a la queixa pel procediment d'avís d'excés de consum als clients, exposa la reclamada que, d'acord amb [REDACTED] i els compromisos de qualitat del servei, sempre que detectem un consum per sobre de

l'habitual ho comuniquen de manera personal o deixant una nota a la bústia o un missatge en la factura.

Al·lega la reclamada que els consta que es va avisar d'excés de consum al reclamant, amb el següent missatge a les dues factures amb excés de consum: *"Hem detectat un excés de consum. Li recomanem que n'esbrini les possibles causes, especialment si els seus hàbits de consum no han variat darrerament"*

En aquest sentit, informa la reclamada que el reclamant té implantada la nova tecnologia de [REDACTED] amb emissió de dades per radiofreqüència, que permet als clients que estiguin donats d'alta a [REDACTED] i ho configurin, rebre informació útil sobre el consum, com avisos d'excessos de consum o possibles fuites, mitjançant correu electrònic o SMS, útil en el sentit de poder, partint de l'alta freqüència de lectures, detectar de forma precoç possibles anomalies associades al consum.

Per tot el que s'ha exposat, la reclamada dona per correctes i reglamentàries les seves actuacions, donat que l'excés de consum ha estat motivat per una fuga a la seva instal·lació particular, i que ha procedit a efectuar la corresponent bonificació en les dues factures afectades.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED] 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 [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 277m3 i 2.056.53€ 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] d'import 2.056,53€ i la factura de data final [REDACTED] d'import 913,98€, que reflectien el consum de la fuita, per posteriorment emetre les factures substitutives d'import 561,65€ i 299,48€.

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 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 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.

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 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 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.