

**Exp. 20220161**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que des del canvi de l'equip a un nou de telemesura, el consum facturat és més elevat que l'històric de consum habitual del subministrament, detectant certes irregularitats, i sol·licita la correcció de les incidències que relata i la refacturació dels m3 no consumits. La part reclamada considera correcta la facturació ja que reflecteix el consum enregistrat 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, des del canvi de l'equip a un nou de telemesura, el consum facturat és més elevat que l'històric de consum habitual del subministrament, el que ja es detecta a la primera factura de data final [REDACTED]

Exposa el reclamant que, després de realitzar diverses proves per descartar una possible fuga i la verificació de l'equip de mesura que realitza la reclamada, es detecten moltes incidències i incongruències en les dades de les telemesures dels consums diaris i horaris en l'enregistrament del web des del [REDACTED] fins al moment de la reclamació.

Al·lega el reclamant que la reclamada ha procedit a substituir tres factures argumentant errors de lectura i repartint entre aquestes els [REDACTED] del subministrament, suposadament consumits entre el [REDACTED], de forma aleatòria i sense cap justificació de lectures ni de l'històric de consum.

Considera per tant el reclamant que l'equip de mesura presenta mesuraments incongruents que el perjudiquen econòmicament i sol·licita la correcció d'aquestes incidències i l'abonament de l'import total corresponent als m3 facturats i que no han estat consumits.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED] manifesta que en data [REDACTED] es va substituir l'equip de mesura per campanya de canvis i que aquest

subministrament disposa actualment de tecnologia [REDACTED] amb emissió diària de dades per radiofreqüència.

Exposa la reclamada que en data [REDACTED] el reclamant manifesta la seva disconformitat per excés de consum i es programa una comprovació de l'equip de mesura que s'efectua el [REDACTED] sent el resultat que aquest mesura correctament i verifiquen que la lectura facturada és correcta.

Al·lega la reclamada que es va procedir a linealitzar el consum de les factures de data final [REDACTED] per minimitzar l'efecte de la lectura estimada en l'import cobrat. L'import íntegre de les tres factures anul·lades es va reintegrar mitjançant transferència bancària per un import total de 213,94€ i posteriorment es va carregar l'import total de 195,31€ corresponent a les noves factures substitutives.

Per tot l'exposat, la reclamada considera correcta la facturació ja que reflecteix el consum enregistrat per l'equip de mesura i aquest funciona correctament.

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED], manifesta la seva disconformitat respecte les al·legacions de la reclamada.

En escrit de data [REDACTED], amb motiu de la notificació de l'audiència, la reclamada es ratifica en les seves al·legacions anteriors i afegeix que han procedit a analitzar de nou les dades de radiofreqüència [REDACTED] obtingudes diàriament, des del [REDACTED] fins a l'actualitat, i no observen cap incidència significativa. Informa que si bé és cert que alguna de les 24 lectures diàries no es reben correctament, si aconsegueixen obtenir lectura real del dia i aquesta coincideix amb la facturació emesa, concloent a més que amb aquestes dades no sembla que existeixi fuga a la instal·lació.

## 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, aquest òrgan arbitral considera hi ha dos punts principals a resoldre de les manifestacions de la part reclamant: en primer lloc, la discrepància respecte a la "linealització" de ██████ que realitza la reclamada en les factures de data final ██████ i, en segon lloc, les irregularitats detectades pel reclamant en la transmissió, tractament i/o gestió de les dades del sistema de telemesura que es reflecteixen al web de la reclamada i posteriorment a la facturació.

Respecte al primer punt, la reclamada manifesta que l'elevat import de la factura inicial de data final [REDACTED] s'havia motivat per una acumulació de consum al haver-se produït "errors de lectura" en els períodes anteriors fet pel qual es procedeix a linealitzar el consum de les factures de data final [REDACTED] per minimitzar l'efecte de la lectura estimada en l'import cobrat.

La part reclamant mostra la seva disconformitat amb les factures rectificatives que regularitzen aquest error. Així, en aplicació del [REDACTED] [REDACTED] procedeix un estudi del cas de forma individualitzada en relació al seu històric de facturació, tenint en compte que, tot i aplicant la regularització, l'import de la factura resultant supera l'import mitjà anual pel subministrament.

Per tant, 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.

Respecte al segon punt, la part reclamada exposa que, revisades les dades de radiofreqüència [REDACTED] obtingudes diàriament des del des del [REDACTED] fins a l'actualitat, no observen cap incidència significativa i que, si bé és cert que alguna de les 24 lectures diàries no es reben correctament, si aconsegueixen obtenir lectura real del dia i aquesta coincideix amb la facturació emesa, concloent a més que amb aquestes dades no sembla que existeixi fuga a la instal·lació.

No obstant, la part reclamant ha constatat diverses irregularitats que ha aportat a l'expedient arbitral i a les que la reclamada no ha donat cap tipus d'explicació i no queda clar, pel tipus d'incidències que es descriuen, que una verificació oficial de l'equip de mesura pogués donar llum a la controvèrsia entre les parts.

Per tant, procediria que la reclamada efectués una comprovació exhaustiva del comptador i la transmissió, tractament i/o gestió de les dades del sistema de telemesura que es reflecteixen al seu web i posteriorment a la facturació, amb una detallada explicació del resultat que s'haurà de remetre al reclamant. Finalment, a elecció d'aquest últim, si continua la disconformitat amb la facturació per excés de consum, la reclamada procedirà a substituir l'equip de mesura.

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 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'import que resulti a favor de la part reclamant haurà de ser reintegrat, mitjançant transferència bancària al compte que consti als seus registres.

Paral·lelament, la reclamada efectuarà una comprovació exhaustiva del comptador i la transmissió, tractament i/o gestió de les dades del sistema de telemesura que es reflecteixen al seu web i posteriorment a la facturació, amb una detallada explicació del resultat que s'haurà de remetre al reclamant per escrit en el termini dels deu dies hàbils següents a la notificació del present laude arbitral. Si després d'aquesta verificació, continua la disconformitat amb la facturació per excés de consum, el reclamant podrà exigir a la reclamada la substitució de l'equip de mesura.