



Finalment, la reclamada exposa que la [REDACTED] [REDACTED] es recapta per compte de [REDACTED] però és aliena al servei que presta la reclamada.

La reclamant, en data [REDACTED] manifesta la seva disconformitat amb 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.

## 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 reclamada manifesta en les seves al·legacions que la reclamada contacta en data [REDACTED] per indicar el canvi de tipus d'habitatge i que per les mesures preventives de la pandèmia les inspeccions varen quedar temporalment aturades. Finalment, exposa la reclamada que en la inspecció al subministrament que s'efectua (sense que es faciliti la data), es verifica que es tracta d'un ús domèstic amb quota de servei tipus d'habitatge [REDACTED]

Per altra banda al·lega la reclamada que la tipologia dels destins es crea segons la informació que apareix als butlletins que remet l'instal·lador autoritzat de la finca i els aporta per verificar que el subministrament tenia la consideració d'habitatge del tipus [REDACTED] i que és aquest el que la reclamada va aplicar a la seva facturació.

Si bé és cert que en el present cas l'error és d'un tercer no imputable a la reclamada, també s'ha de valorar que aquest error en cap cas pot perjudicar al reclamant, com tampoc pot desafavorir-lo la demora en realitzar la inspecció per part de la reclamada a conseqüència de les mesures preventives arran de la pandèmia. Per tant, a la vista d'aquest fet, aplicant l'article 121-21 del Codi Civil de Catalunya pel que la prescripció d'aquest tipus de pagaments periòdics és de tres anys, entenem que procedeix la refacturació, aplicant la quota de servei d'habitatge tipus [REDACTED] des de l'inici, és a dir des del [REDACTED]

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 anul·larà les factures emeses des del [REDACTED] i emetrà les corresponents substitutives aplicant la quota de servei d'habitatge tipus [REDACTED]. L'import que resulti a favor de la part reclamant haurà de ser reintegrat, mitjançant transferència bancària al compte que consti als seus registres.

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.