

Exp. 184/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que li han facturat un excés de consum que no es correspon amb el consum real del subministrament i sol·licita la refacturació del període afectat. La part reclamada considera correcta la facturació emesa, atès que s'ha facturat el consum real 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 la factura de data final [REDACTED] d'import 818,83€ és totalment desorbitada tenint en compte que l'habitatge està deshabitat des del [REDACTED]. Afegeix que no hi ha cap fuita i que un pèrit de la seva companyia d'assegurances ha verificat que la instal·lació està en perfecte estat.

Exposa que la reclamada va fer una comprovació de l'equip de mesura i que li va informar que funcionava correctament. Sol·licita la refacturació amb el seu consum habitual.

En escrit de data [REDACTED], el reclamant afegeix que al mes de [REDACTED] [REDACTED], la reclamada li va cobrar 307,51€ i 349,70€ sense saber a que corresponen aquests imports i va fer també un abonament de 33,55€ que creu és la factura del mes de [REDACTED] que ja havia estat pagada en el seu moment i li varen tornar a cobrar.

Informa el reclamant que ha llogat l'habitatge i la reclamada li ha fet pagar 120€ per un alta nova ja que no ha deixat fer un canvi de titularitat per aquesta reclamació encara oberta. Manifesta que ha pogut comprovar, al web de la subministradora, que els seus consums són irregulars i que inclús alguns dies figura un consum negatiu pel que considera que el comptador no funciona correctament.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED] al·lega que aquest subministrament disposava de tecnologia MDM-Telemesura amb emissió diària de dades per radiofreqüència des del 1 [REDACTED] i que el reclamant contacta en data

██████████ per disconformitat amb la facturació del període comprés entre ██████████
██████████

Manifesta la reclamada que es va programar una comprovació de l'equip de mesura el ██████████
██████████ sent el resultat que aquest funciona correctament i verifiquen que la lectura
facturada és correcta. Informen que en cas de disconformitat, el reclamant pot sol·licitar la
verificació oficial del comptador i que es va practicar una refacturació amb les dates finals
██████████ per tal de linealitzar el consum.

Exposa la reclamada que considera que l'excés de consum reclamat possiblement ha
estat a causa d'una incidència puntual en la instal·lació general i particular del
subministrament, que és responsabilitat del receptor del servei, o bé però un canvi d'hàbit;
circumstància que es corrobora amb la disminució del consum als darrers períodes de
facturació i per les dades de telemesura que mostren una fuga o pèrdua d'aigua important
a la instal·lació interior entre el ██████████

Finalment, com a deferència, la reclamada proposa aplicar la bonificació per fuites a les
tres factures afectades, de dates finals ██████████, les quals consten
actualment com a pendents de pagament. Els imports resultants passarien dels 349,70€,
307,51€ i 909,71€ actuals a 165€, 150€ i 325€ aproximadament.

La part reclamant, en escrit de data ██████████, manifesta la seva disconformitat
amb la resposta de la reclamada i 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 ██████████, 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
convenients 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 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 arbitrals, la part reclamant manifesta un excés de consum facturat que no associa a cap fuita i considera com a causa probable un error en el funcionament del comptador. Per altra banda, la reclamada va verificar l'equip de mesura resultant que aquest mesura correctament i, aportant l'històric de consum del reclamant, constata que el consum en els últims mesos facturats s'ha reduït significativament concentrant la incidència entre el [REDACTED]

La reclamada proposa a les seves al·legacions aplicar la bonificació per fuites a les tres factures afectades, de dates finals [REDACTED] les quals consten actualment com a pendents de pagament. Els imports resultants passarien dels 349,70€, 307,51€ i 909,71€ actuals a 165€, 150€ i 325€ aproximadament.

És evident que s'ha tractat d'un excés de consum puntual, circumstància que es corrobora amb la disminució del consum als darrers períodes de facturació i, per tant, d'un fet fortuït no atribuïble a negligència del receptor del servei. En virtut del [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [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 anul·larà les factures de dates finals [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 alegacions 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 dates finals [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.