

Exp. 185/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant exposa que la reclamada li ha facturat per lectures estimades un excés de consum de 176m³ i sol·licita la refacturació al consum real amb devolució de l'import pagat de més. La reclamada manifesta que el comptador està en un lloc inaccessible als lectors i que és responsabilitat del titular del servei permetre l'accés al personal de la subministradora.

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 reclamada li ha facturat 176m³ de més degut a que realitzaven lectures estimades i sol·licita la devolució de l'import pagat indegudament que valora aproximadament en 471,68€.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], manifesta que el reclamant contacta el [REDACTED] per mostrar la seva disconformitat amb les lectures estimades realitzades per facturar el seu consum i l'informen de la situació anòmala en què es troba la cambra de comptadors, que no és accessible, i acorden que comunicarà quan s'hagi resolt per tal de regularitzar la facturació mitjançant una verificació de la lectura.

Exposa la reclamada que el reclamant en data [REDACTED] facilita una lectura i que en data [REDACTED] remet fotografia del comptador i que en data [REDACTED] es realitza inspecció que confirma que la lectura aportada és correcta [REDACTED]

La reclamada vol remarcar que el personal lector no pot accedir a la cambra de comptadors i que han realitzat diverses comunicacions a la [REDACTED] per tal que s'adeqüi, ja que no compleix els mínims establerts per [REDACTED] [REDACTED] per tal que el personal de la subministradora pugui desenvolupar les tasques necessàries sent el receptor del servei el que ha de facilitar l'accés, i és per aquest motiu que es realitzen estimacions de la lectura davant de la impossibilitat d'accedir físicament al comptador.

Informa la reclamada que en data [REDACTED] es realitza una verificació de la lectura de [REDACTED] per tal de comprovar que la lectura és correlativa i es comprova que la cambra de comptadors segueix en les mateixes condicions anòmales. No obstant, donat que disposen de lectura real d'aquesta data, proposen de forma excepcional refacturar els darrers tres anys amb la seva mitjana de consum, assimilant el que indica el Codi Civil de Catalunya, calculada en 16m3 bimensuals mitjançant la diferència entre aquesta lectura real de [REDACTED] i la darrera lectura real obtinguda el passat [REDACTED] i dividint aquesta diferència entre els períodes de facturació.

Finalment, comenta la reclamada que, fins que no es resolguin les anomalies que presenta la cambra de comptadors de la finca, l'única forma d'evitar la facturació per lectures estimades és que el reclamant la faciliti periòdicament.

La subministradora, en escrit de data [REDACTED], amb motiu de la citació a l'audiència, es ratifica en les seves manifestacions 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 alegacions 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, les dues parts implicades estan d'acord en que la cambra de comptadors de l'edifici del reclamant es troba en un espai que no és accessible i que, per tant, només es podia facturar amb lectures estimades com a conseqüència d'aquest fet.

Paral·lelament, tot i que el [REDACTED] estableix que el receptor del servei ha de facilitar l'accés a l'equip de mesura al personal autoritzat de l'entitat subministradora, en tractar-se d'una comunitat de propietaris, els problemes d'accessibilitat al comptador no poden imputar-se exclusivament al reclamant.

Si bé és cert que en el present cas les dificultats per poder realitzar les lectures reals no és un fet imputable a la reclamada, també s'ha de valorar que aquesta no ha realitzat la regularització de la facturació quan el reclamant ho va sol·licitar i un cop que la subministradora va verificar la lectura real, establint que la mitjana de consum del receptor del servei era de 16m³ bimensuals.

Per tot l'anterior, aquest òrgan arbitral considera, en equitat, i recollint l'oferiment de la reclamada que, aplicant l'article 121-21 del Codi Civil de Catalunya que estableix una prescripció de tres anys, procedeix la rectificació dels tres darrers anys de les factures del

reclamant i, per tant, la reclamada emetrà les corresponents substitutives aplicant la mitjana de consum de 16m3 bimensuals.

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, refacturarà els tres darrers anys, i emetrà les corresponents substitutives aplicant la mitjana de consum de 16m3 bimensuals.

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.