

Exp. 195/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta li han facturat un excés de consum que no es correspon amb el consum real del subministrament i no està conforme amb la regularització de la reclamada corregint l'error de mesura del comptador d'un 10%. Sol·licita la refacturació del període al seu consum habitual. La part reclamada considera correcta la facturació emesa corregint l'error de mesura esmentat, però considera que l'excés de consum pot venir, a més, com a conseqüència d'una incidència puntual a la instal·lació particular del subministrament, que és responsabilitat del reclamant.

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 no està conforme amb la facturació de la reclamada del període del [REDACTED]. Exposa que la reclamada va confirmar que el comptador funcionava de forma incorrecta, amb una desviació del 10% de més, i es va acordar la substitució i la rectificació de les factures dels últims 12 mesos, però que la reclamada al·lega que l'excés de consum no es degut a aquest motiu sinó a una avaria interior.

La part reclamant informa que l'habitatge va estar desocupat amb la clau de pas tancada del [REDACTED] i que no es va produir cap fuga, sent el seu consum màxim bimensual de [REDACTED], amb una mitjana de [REDACTED] consum constant. Sol·licita la refacturació amb el seu consum habitual.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED] manifesta que aquest subministrament disposava de tecnologia [REDACTED] amb emissió diària de dades per radiofreqüència des del [REDACTED]

Al·lega la reclamada que en contactar el reclamant, es va programar una comprovació de l'equip de mesura que s'efectua el [REDACTED], sent el resultat que aquest mesura un 10% de més. S'informa al reclamant del resultat afegint que pot haver-hi una anomalia a la seva instal·lació donat que l'excés de consum no és imputable totalment al marge d'error de l'equip de mesura.

S'informà també al reclamant que es procedirà a substituir l'equip de mesura per un de nou i a rectificar la facturació dels darrers 12 mesos en el percentatge de l'error de mesura, tal i com indica el [REDACTED] i,

segons manifesta la reclamada, la part reclamant va acceptar aquesta solució en data [REDACTED]

Exposa la reclamada que en data [REDACTED] la reclamant contacta manifestant el seu desacord amb els imports refacturats, considerant la reclamada correcta la facturació emesa i que l'excés de consum reclamat possiblement ha estat a causa d'una incidència puntual a la instal·lació general i particular del subministrament, que és responsabilitat del receptor del servei, o bé però un canvi d'hàbit.

No obstant, la reclamada manifesta que com a deferència proposen aplicar el criteri de bonificació per fuites no negligents a les factures objecte de reclamació, i els imports resultants passarien del 496,49€ i 129,45€ actuals a 240€ i 40€, aproximadament.

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED] mostra la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i considera que si el seu consum habitual bimensual és de 75€, la refacturació hauria de ser d'aquest import.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], amb motiu de la citació a l'audiència, es ratifica en les seves al·legacions anteriors i afegeix que, analitzant les dades de telemesura i considerant que l'equip de mesura estava avariament, proposen anular la factura substitutiva de data final [REDACTED] d'import 496,49€ que consta compensada i la factura de data final [REDACTED] d'import 38,46€ (factura d'import període 129,45€ on compensen la diferència d'import de les factures substitutives de 99,09€) per emetre posteriorment factures amb consum actual del subministrament [REDACTED]

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 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, consta acreditat que el comptador de la reclamant mesurava un 10% de més i per aquest motiu va ser substituït. Paral·lelament, la part reclamada considera que pot haver-hi una anomalia a la instal·lació de la reclamada, donat que l'excés de consum no és imputable totalment al marge d'error de l'equip de mesura.

Tot i que inicialment la reclamada va rectificar la facturació dels darrers 12 mesos en el percentatge de l'error de mesura, la disconformitat de la reclamant respecte al resultat de les factures rectificatives ha fet que, en l'escrit d'al·legacions de la reclamada de data [REDACTED], la reclamada proposi anular la factura substitutiva de data final [REDACTED] d'import 496,49€ que consta compensada i la factura de data final [REDACTED]

d'import 38,46€ (factura de 129,45€ on compensen la diferència d'import de les factures substitutives de 99,09€) per emetre posteriorment factures amb consum actual del subministrament [REDACTED]

Respecte a l'error de mesura del comptador, és evident que no podem establir la durada d'aquesta i per tant, en virtut del [REDACTED] [REDACTED] procedeix la refacturació dels 12 mesos anteriors corregint el percentatge d'error. Ara bé, considerant les dades del consum actual de la reclamant un cop s'ha substituït l'equip de mesura i l'històric, es pot deduir, efectivament, un excés de consum puntual, a les factures de data final [REDACTED], circumstància que considerem un fet fortuït no atribuïble a negligència del receptor del servei.

El [REDACTED] contempla, en casos de disconformitat del receptor del servei amb el resultat de la facturació aplicant la bonificació per fuga a aquest període controvertit, havent-se substituït l'equip de mesura, refacturar en base a la mitjana de consum actual del subministrament, que de l'històric aportat per la reclamada, es calcula en [REDACTED]

Així, tenint en compte les circumstàncies relatades en els expositius anteriors i, en equitat, procedeix estimar en part la reclamació en el sentit que, mantenint a la resta de factures la rectificació per l'error de mesura de l'antic comptador, la reclamada anul·larà la factura substitutiva de data final [REDACTED] d'import 496,49€ i la factura de data final [REDACTED] d'import 38,46€ per emetre posteriorment factures amb el consum actual del subministrament de [REDACTED]

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, mantenint a la resta de factures la rectificació per l'error de mesura de l'antic comptador, anul·larà la factura substitutiva de data final [REDACTED] d'import 496,49€ i la factura de data final [REDACTED] d'import 38,46€ per emetre posteriorment factures amb el consum actual del subministrament de 10m3.