

196/2022

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la factura de data final [REDACTED] té un consum excessiu i sol·licita la refacturació del període al seu consum habitual. La part reclamada considera correcta la facturació emesa i considera que l'excés de consum pot ser 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 la factura de data final [REDACTED] d'import 287,80€ té un consum excessiu que no es correspon amb l'habitual de 35€ i sol·licita la refacturació.

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

Manifesta la reclamada que en contactar el reclamant, en data [REDACTED] li sol·liciten que realitzi una prova per detectar possibles fuites o pèrdues d'aigua a la instal·lació interior, prova que va sortir negativa i que el reclamant comunica en data [REDACTED]

La reclamada va programar una comprovació de l'equip de mesura que s'efectua el [REDACTED], en presència del reclamant, sent el resultat que aquest funciona correctament i verifiquen que la lectura facturada és correcta.

Exposa la reclamada que considera 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, circumstància que es corrobora per les dades de telemesura que mostren un consum elevat entre el [REDACTED]

Finalment, exposa la reclamada que a la factura de data final [REDACTED] d'import 287,80€, ja apareix un avís on es comunica l'excés de consum i es recomana esbrinar possibles causes.

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 reclamant manifesta un excés de consum a la factura de data final [REDACTED] de 287,80€. Per altra banda, la reclamada va verificar l'equip de mesura resultant que aquesta mesura correctament i aporta l'històric de consum del reclamant que és titular del subministrament des del [REDACTED]

Exposa el reclamant que el seu consum habitual és d'uns 35€ mensuals, però a la vista de l'historial de consum aportat per la reclamada, a partir de la data en que el reclamant és titular del subministrament [REDACTED] no es pot comprovar aquesta dada ni es pot verificar el consum que tenia en el mateix període d'anys anteriors.

No obstant, és evident que s'ha tractat d'un excés de consum puntual, circumstància que es corrobora per les manifestacions de la pròpia reclamada que, per les dades de telemesura, delimiten un consum més elevat entre el [REDACTED] i el 1 [REDACTED] i per tant, d'un fet fortuït no atribuïble a negligència del receptor del servei. En virtut del [REDACTED] [REDACTED] procedeix un estudi del cas de forma individualitzada en relació a la seva facturació.

Així, tenint en compte les circumstàncies relatades en els expositius anteriors i, en equitat, procedeix estimar en part la reclamació, en el sentit que la part reclamada anul·larà la factura de data final [REDACTED], per emetre factura substitutiva aplicant un consum de [REDACTED] que es correspon amb el facturat a l'inici del subministrament pel mateix número de dies (58).

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 la factura de data final [REDACTED] per emetre factura substitutiva aplicant un consum de [REDACTED]