

Exp. 0259/22

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va demanar el canvi de titular i que la reclamada no li va tramitar correctament, havent-se generat un deute que ara li reclama. Sol·licita la cancel·lació d'aquest deute que no li correspon. La part reclamada manifesta que no li consta cap sol·licitud i donen per correcta la reclamació del deute entenent que sí que li pertany com a titular del subministrament

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 va sol·licitar el canvi de titular del subministrament el [REDACTED] però que la reclamada no ho va tramitar correctament i quan va finalitzar el contracte d'arrendament de l'habitatge, va verificar que el contracte amb la reclamada continua al seu nom i que li reclamen un deute de 1565,83€. Sol·licita la cancel·lació del deute i que es desvinculi del seu contracte atès que aquest consum pertany a l'arrendatari.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], al·lega que la reclamant consta com a titular receptora del servei des del [REDACTED] fins al [REDACTED] data en què es dona de baixa el subministrament a petició de la pròpia titular.

Informa la reclamada que no els consta cap sol·licitud de canvi de titularitat durant el període que la reclamant al·lega i que, per tant, donen per correcta la reclamació del deute entenent que sí que li pertany com a titular del subministrament. Formula reconvençió per import de 1655,49€ corresponent a nou factures de finals [REDACTED].

La part reclamant, en data [REDACTED], manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i aporta el justificant d'haver realitzat el canvi de nom del subministrament en data [REDACTED]. Incideix en què el fet que la reclamada no tramités el canvi de nom sol·licitat correctament per la reclamant en cap cas ha de perjudicar-la.

La part reclamada, en data [REDACTED] es ratifica en les seves al·legacions anteriors i exposa que al conveni d'adhesió al Sistema Arbitral de Consum es va excloure expressament de l'arbitratge tot allò que no tingués per objecte "la lectura, facturació i

consum d'aigua subministrada" raó per la qual consideren que no ha de ser sotmesa a arbitratge la present reclamació.

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 primer lloc, respecte a l'al·legació formulada per la part reclamada, en el seu escrit de data [REDACTED], sobre la no submissió a l'arbitratge de consum de la present reclamació, cal desestimar-la atès que la controvèrsia té el seu origen en la facturació d'aigua subministrada i, per tant, matèria inclosa al compromís d'adhesió de la reclamada. Paral·lelament, la reclamada havia presentat diversos escrits dins de l'expedient arbitral amb anterioritat sense fer cap menció al respecte, inclús formulant reconvecció, per la qual cosa, en virtut del principi de bona fe i de la doctrina dels actes propis, tampoc podria estimar-se l'exclusió al·legada en aquest moment final del procediment.

Entrant ja al fons de la controvèrsia, la part reclamant aporta, recolzant les seves manifestacions, el formulari de canvi de titular que figura a la pàgina web de la reclamada omplert i tramitat en data [REDACTED]. Per altra banda, la reclamada manifesta no haver rebut cap sol·licitud de canvi de titularitat del subministrament.

En virtut de l'article 11 apartat 12 del [REDACTED], és obligació de l'entitat subministradora donar un servei permanent de recepció d'avisos i atendre correctament qualsevol consulta, reclamació o suggeriment formulat pel receptor del servei. En aquest cas, a la vista de la prova documental aportada pel reclamant, és evident que l'error de la reclamada en la tramitació del canvi de nom sol·licitat de forma correcta pel receptor del servei no pot perjudicar-lo.

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 el deute que consta a nom del reclamant i el desvincularà del subministrament.

VI. Per altra banda, la facultat de la part reclamada per formular reconvecció davant la part reclamant, per la qual se sol·licita que es dicti laude (títol executiu) en què es reconegui que la part reclamant deu una quantitat dinerària determinada, líquida, vençuda i exigible, requereix de la part reclamada que porti un principi de prova de l'existència del deute, que, sense excloure documents unilateralment creats pel creditor, es tracti de documents

mercantils o firmats pel deutor- article 812 de la LEC. Aquest òrgan arbitral considera que es la reclamada qui ha d'acreditar la qualitat de la facturació realitzada i donar explicació detallada del concepte al que correspon l'import per al que formula reconvençió.

En aquest cas, donant per reproduït el contingut del fonament anterior, s'ha de desestimar la reconvençió, sense perjudici de que la reclamada pugui reclamar l'import pendent a l'arrendatari que va realitzar el consum facturat.

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 el deute que consta a nom del reclamant i el desvincularà del subministrament.

DESESTIMAR la reconvençió.