

**Exp. 0261/22**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que des del gener ha rebut unes factures amb un consum excessiu i sol·licita la verificació del comptador i la refacturació amb el seu consum habitual. La part reclamada considera correcta la facturació emesa ja 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 des del mes de gener la reclamada li factura uns consums que excedeixen el seu consum real i manifesta la seva disconformitat sol·licitant la verificació del comptador i la refacturació del període afectat al seu consum real.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], al·lega que en data [REDACTED] el reclamant contacta per manifestar la seva disconformitat amb la facturació i li demanen realitzar proves per descartar l'existència de fuites o pèrdues d'aigua a la seva instal·lació interior.

El mateix dia el reclamant informa que el resultat de la prova ha estat negativa i la reclamada programa una comprovació de l'equip de mesura que s'efectua el [REDACTED] sent el resultat que aquest funciona correctament i verifiquen que la lectura facturada és correcta. La reclamada informa al reclamant sobre el procediment en cas de fuites i avaries i que, en cas de disconformitat poden sol·licitar la verificació oficial del seu equip de mesura.

Manifesta la reclamada que l'excés de consum reclamat ha estat a causa d'un possible canvi d'hàbits de consum o bé, per una incidència puntual a la instal·lació general i particular del subministrament que és responsabilitat del receptor del servei, tot i que en els darrers períodes de facturació s'observa una corba de consum força regular.

En escrit de data [REDACTED] amb motiu de la notificació de l'audiència, la reclamada 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 [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, a la vista de l'històric de consum aportat per la part reclamada, és evident que, a partir de la factura de data final [REDACTED] i en les següents, s'ha disparat el consum tenint la consideració d'excés de consum en virtut d'allò establert a l'article 60 bis del [REDACTED].

Tal i com la pròpia reclamada manifesta en les seves al·legacions, no queda clar que es tracti d'un excés de consum puntual atès que als darrers períodes de facturació s'observa una corba de consum força regular.

En aquest sentit, donat que el reclamant no mostra la seva conformitat amb la comprovació de l'equip de mesura realitzat per la part reclamada i manifesta no haver modificat els seus hàbits de consum, en virtut del [REDACTED] si el receptor del servei ho sol·licita, es procedirà a substituir l'equip de mesura i a una presa de lectura en 15 dies per a determinar la mitjana de consum actual del subministrament, i en base al mateix procedir a l'estimació del consum del període reclamat.

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, si el reclamant ho sol·licita, la reclamada procedirà a substituir l'equip de mesura i a una presa de lectura en 15 dies per a determinar la mitjana de consum actual del subministrament, i en base al mateix, procedirà a rectificar, si s'escau, la facturació a partir de la factura de data final [REDACTED]