

Exp. 20220282

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que va rebut unes factures amb un consum excessiu i sol·licita la refacturació amb el seu consum habitual i el canvi de comptador. 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 i proposa realitzar la bonificació per fuita en les factures reclamades.

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 ha rebut de la reclamada factures amb un excés de consum en relació al seu habitual i que ha realitzat comprovacions a la instal·lació i no consta cap fuita ni irregularitat, ni cap veí que s'hagi queixat d'humitats. Sol·licita la refacturació al seu consum habitual.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], manifesta que la reclamant és receptora del contracte des del [REDACTED] i que en data [REDACTED] informa d'un excés de consum, notificant el [REDACTED] que la prova de fuites ha resultat negativa.

Al·lega la reclamada que en data [REDACTED] es programa una comprovació de l'equip de mesura sent el resultat que aquest funciona correctament i verifiquen que la lectura facturada és correcta, informant a la reclamant que, en cas de disconformitat, pot sol·licitar la verificació oficial del seu equip.

Informa la reclamada que va rebre diverses reclamacions en relació a la resposta i nova facturació i que creuen que l'excés de consum ha estat possiblement a causa d'una incidència puntual a la instal·lació general i particular del subministrament que és responsabilitat del receptor del servei.

No obstant, la reclamada, com a deferència, proposa aplicar el criteri de bonificació per fuites no negligents consensuat amb l'Agència Catalana de l'Aigua i les factures d'importos 742,73€ i 736,36€ s'anul·larien per emetre unes substitutives per importos aproximats de 285€ i 286€ respectivament.

La reclamada formula reconvençió per les factures de data final [REDACTED]

La part reclamant, en data [REDACTED], manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i proposa la revisió de les factures a un import de 50€. Aporta la última factura de període [REDACTED] que si es correspon al seu consum habitual i informa que al mes de [REDACTED] es va reparar una fuga d'un altre habitatge de l'immoble i desconeix si ha pogut influir en el consum de les factures reclamades.

En data [REDACTED], la reclamada es ratifica en les seves al·legacions anteriors i, entre altres documents, aporta l'històric de consum de la reclamada.

La part reclamant, en data [REDACTED], mostra la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada al·legant que les factures substitutives que proposa són també desproporcionades respecte al seu consum habitual i que la reclamada no acredita que el comptador estigui dintre del període de vida útil màxima de conformitat amb la legislació vigent. Sol·licita la refacturació al seu consum habitual i la substitució del comptador per evitar que es torni a produir aquest fet.

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'historial de consum aportat per la part reclamada, és evident que, a les factures de data final [REDACTED], s'ha disparat el consum (109 y 107 m³) tenint la consideració d'excés de consum en virtut d'allò establert a l'article 60 bis del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua.

El consum de les factures posteriors, de dates [REDACTED] ja reflecteixen el que es podria considerar el consum habitual del subministrament (entre 6 i 9 m³).

Per altra banda, en relació a la facturació, la reclamada proposa aplicar la bonificació per fuita a les factures reclamades passant d'uns imports de 742,73€ i 736,36€, a aproximadament, uns 285€ i 286€ respectivament.

És evident que s'ha tractat d'un excés de consum puntual i que, es tracta doncs, d'un fet fortuït no atribuïble a negligència del receptor del servei. En virtut del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, procedeix un estudi del cas de forma individualitzada en relació a la seva facturació tenint en compte que, tot i aplicant la regularització que aquest estableix per a casos de fuita, l'import de la factura resultant supera l'import mitjà anual pel subministrament.

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 les factures de data final [REDACTED] i emetrà d'altres substitutives, aplicant un consum de 9m3 a cadascuna.

La part reclamant sol·licita també el canvi de comptador, però, a la vista de que el consum s'ha normalitzat a les tres últimes factures, no es considera necessari, sense perjudici que la part reclamant pugui sol·licitar la verificació oficial de l'equip de mesura si es tornés a produir una situació semblant.

VI. Per altra banda, la facultat de la part reclamada per formular reconvençió 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 aporti 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 d'estimar en part la reconvençió. La part reclamant haurà de pagar l'import que resulti de les factures substitutives de data final [REDACTED]

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 les factures de data final [REDACTED] i emetrà d'altres substitutives, aplicant un consum de 9m3 a cadascuna, en el termini dels deu dies hàbils següents a la notificació del present laude arbitral.

ESTIMAR en part la reconvençió formulada, en el sentit que, a la vista de l'estimació en part de la reclamació, la part reclamant haurà de pagar l'import que resulti de les factures substitutives de data final [REDACTED]