

## LAUDE

### Exp. 34/2023

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que ha rebut unes factures amb un consum excessiu i sol·licita 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 i proposa realitzar la bonificació per fuita.

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 les últimes factures de la reclamada tenen un import molt elevat respecte al seu consum habitual. Exposa que un lampista ha revisat la seva instal·lació i que no ha patit cap fuita. Sol·licita la modificació de les factures objecte de reclamació amb el consum habitual del subministrament.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], manifesta que la reclamant va contactar per exposar la seva disconformitat amb el consum facturat i que varen indicar una sèrie de proves per comprovar si existeix fuita a la seva instal·lació, resultant negatives.

En data [REDACTED], la reclamada realitza una comprovació del nou comptador instal·lat sent el resultat que aquest registra correctament el volum d'aigua que circula però es detecta fuita en la instal·lació interior del client i es deixa nota d'avís d'intervenció a la bústia del reclamant.

Al·lega la reclamada que, en data [REDACTED], el reclamant informa que el comptador es mou sense consum i que, en data [REDACTED] confirma la reparació de la fuita manifestant que la clau de pas no funciona correctament. El mateix dia el personal tècnic de la reclamada soluciona la incidència.

Per tot l'exposat, la reclamada considera correcta la facturació emesa ja que s'ha facturat el consum real enregistrat per l'equip de mesura i aquest funciona correctament. No obstant, informa que amb la documentació acreditativa aplicarien una bonificació per fuita

reparada a la factura de data final [REDACTED] d'import 393,78€ per un valor aproximat de 150€, la factura de data final [REDACTED] d'import 311,49€ per un valor aproximat de 172€ i la factura de data final [REDACTED], d'import 214,03€ per un valor aproximat de 144€. En cas de refacturació, procediria a compensar els imports de les noves factures i la diferència a favor del reclamant s'abonaria mitjançant transferència.

La part reclamant, en data [REDACTED], es ratifica en la seva petició.

## 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 alegacions 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 elevat notablement el consum [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] en relació a l'habitual del subministrament [REDACTED] i per tant es considera d'excés de consum en virtut d'allò establert a l'article 60 bis del [REDACTED] [REDACTED]

El consum de la última factura posteriors a les reclamades, de data final [REDACTED], ja reflecteix el que es podria considerar el consum més proper a l'habitual del subministrament [REDACTED] amb la comprovació de l'equip de mesura per part de la reclamada i per les seves pròpies manifestacions respecte a la reparació de la clau de pas, queda clar que l'excés de consum ja ha disminuït, independentment de la seva causa.

Per altra banda, en relació a la facturació, la reclamada proposa aplicar la bonificació per fuita a la factura de data final [REDACTED] d'import 214,03€, la del [REDACTED] d'import 393,78€ i la del [REDACTED] d'import 311,49€, que s'anul·larien per emetre factures substitutives d'uns 144€, 150€ i 172€, respectivament.

És evident que s'ha tractat d'un excés de consum puntual i que, estem davant 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 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 la reclamació en el sentit que la part reclamada anul·larà les factures de

data final [REDACTED] i emetrà unes substitutives, aplicant un consum de [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 unes substitutives, aplicant un consum de [REDACTED]. La reclamada compensarà els imports de les noves factures amb les ja pagades i la diferència a favor del reclamant s'abonarà mitjançant transferència, en el termini dels deu dies hàbils següents a la notificació del present laude arbitral.