

## LAUDE

### Exp. 85/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que ha rebut diverses factures amb un consum excessiu amb el que no està d'acord i que respecte a les factures anteriors tampoc el considera ponderat tal i com el personal de la reclamada li va indicar. Sol·licita la bonificació total de les factures de data final [REDACTED] i la rectificació de les factures anteriors amb lectura estimada, aplicant un consum de [REDACTED], amb devolució de l'import a favor que resulti. 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 aplicar la bonificació per fuita en les dos factures més elevades de la part 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 va entrar d'arrendatari al pis del subministrament a [REDACTED] i que sempre ha pagat totes les factures desconeixent si els consums que reflectien eren els habituals per a una parella en un habitatge de [REDACTED]

Exposa que els consums que venia pagant eren entre [REDACTED] i que amb el canvi de nou comptador al [REDACTED] li va baixar a [REDACTED] tot i que personal de la reclamada li va indicar posteriorment que el consum habitual per el tipus d'habitatge que tenia era de [REDACTED]

Informa que al [REDACTED] li va arribar un avis d'impagament per import de 1.540,53€ sense que li hagués arribat cap factura d'aquesta quantitat. En contactar amb la reclamada, en data [REDACTED], un tècnic de la subministradora realitza una comprovació del comptador, confirmant que funciona correctament.

Finalment, el reclamant localitza la fuita i després de la reparació envia a la reclamada la documentació sol·licitada per a realitzar una bonificació total de les factures més elevades. Manifesta el reclamant que la subministradora li ha aplicat una bonificació parcial que no considera correcta.

Sol·licita la bonificació total de les factures de data final [REDACTED] i la rectificació de les factures anteriors amb lectura estimada, aplicant un consum de [REDACTED], amb devolució de l'import a favor que resulti.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED] al·lega donada la disconformitat del reclamant amb l'excés de consum, la comprovació de l'equip de mesura es va efectuar el [REDACTED], amb el client present, sent el resultat que aquest mesura correctament.

Exposa la reclamada que, en data [REDACTED], el reclamant aporta la documentació de fuita reparada i que s'ha aplicat la corresponent bonificació en les factures afectades, que actualment es troben pendents de pagament, i la factura de data final [REDACTED] d'import 1.540,53€, ha estat substituïda per una d'import 526,81€ i la de data final [REDACTED] d'import 701,90€, ha estat substituïda per una d'import 322,78€.

En relació als consums estimats als quals fa referència el reclamant, la part reclamada informa que s'ha facturat amb lectura real des del [REDACTED] fins al [REDACTED] i que les úniques lectures estimades són les de les factures de data final [REDACTED] i [REDACTED] on s'ha facturat amb la mitjana de consum real.

Per tot l'exposat, la part reclamada, dona per correcte la facturació emesa, atès que s'ha facturat el consum real registrat per l'equip de mesura i aquest funciona correctament.

La part reclamant, en data [REDACTED], manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada, incidint en que ell ha tingut la màxima diligència per a resoldre la situació i recalca que considera excessius també els consums de les factures 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'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] en relació a l'habitual del subministrament (que el reclamant també considera elevat) i per tant es considera d'excés de consum en virtut d'allò establert a l'article 60 bis del [REDACTED]  
[REDACTED]

Acreditada la fuga i la seva reparació, el consum de la factura de data final [REDACTED] ja reflecteix un consum més moderat respecte a la resta de l'històric de consum del subministrament [REDACTED] però tot i així elevat respecte a les al·legacions que formula el reclamant [REDACTED] i que consideraria adequat a l'ús per a les dos persones que resideixen a l'habitatge.

Per altra banda, en relació als imports de les dues factures més elevades, que consten pendents de pagament, la reclamada proposa aplicar la bonificació per fuga, emetent unes substitutives de 526,81€ i 322,778€, respectivament.

És evident que, respecte a aquestes dues factures, 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 [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 fuga, l'import de la factura resultant supera l'import mitjà anual pel subministrament.

Respecte als consums anteriors, el reclamant mostra la seva disconformitat amb les factures de lectura estimada de dates finals [REDACTED] i continua considerant excessiu el consum de les anteriors a aquesta data, sospitant que el problema que va ocasionar la fuga en la part comunitària de l'immoble podia tenir origen, en menor mesura, des de temps enrere.

Així, tenint en compte les circumstàncies relatades en els expositius anteriors, en base a l'article 60 bis punt 4 y punt 5 del [REDACTED] i donada la disconformitat del receptor del servei amb la facturació per excés de consum, en equitat, procedeix estimar en part la reclamació en el sentit que la reclamada substituirà l'equip de mesura i realitzarà 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, i rectificar les factures emeses al reclamant dels vint-i-quatre mesos anteriors. La reclamada reintegrarà la diferència d'import que resulti a favor del reclamant per transferència bancària.

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:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR en part** la reclamació, en el sentit que la part reclamada substituirà l'equip de mesura, en un termini màxim de deu dies a partir de la notificació del present laude, i realitzarà 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, i rectificar les factures emeses al reclamant dels vint-i-quatre mesos anteriors. La reclamada reintegrarà la diferència d'import que resulti a favor del reclamant per transferència bancària.