

Exp. 56/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada la va alertar d'un consum superior a la mitjana i com va constatar que no tenia cap fuita va sol·licitar la verificació oficial del comptador. Exposa que al canviar l'aparell de mesura es va solucionar l'excés de consum i sol·licita la devolució de l'excés de facturació anterior a la substitució, per import de 400€. La part reclamada al·lega que l'avís que varen enviar a la reclamant era una comunicació de caràcter informatiu de la mitjana de consum amb motiu de la situació de sequera i que de la verificació oficial del comptador va resultar que l'equip de mesura funcionava 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 el [REDACTED] [REDACTED] va rebre un mail de la reclamada alertant d'un consum per persona superior a la mitjana.

Exposa que varen venir fins a cinc cops de l'asseguradora del seu domicili i de la Comunitat de Propietaris i que varen realitzar diverses proves no constant cap fuita i per tant varen concloure que hi havia un problema amb el comptador. Informa la reclamant que varen demanar la verificació oficial de l'equip de mesura, que es va retirar el dia [REDACTED], i que amb el nou que va col·locar la reclamada tot funciona correctament. Al·lega la reclamant que sorprenentment el resultat de la verificació va ser que l'anterior comptador funcionava correctament tot i que l'han informat que, de vegades, hi ha errors que no es detecten fàcilment.

Sol·licita que no li tornin a col·locar l'anterior comptador i la devolució de l'excés de consum de la facturació anterior a la substitució per import de 400€.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], al·lega que aquest subministrament disposa de tecnologia MDM-Telemesura amb emissió de dades de lectura diàries i que es va programar una comprovació del comptador en data [REDACTED] sent el resultat que aquest registra correctament el volum d'aigua que circula i amb la lectura obtinguda verifiquen que la mitjana de consum s'ha reduït respecte a períodes anteriors.

Informa la reclamada que per petició de la reclamant, en data [REDACTED], es produeix a la retirada del comptador per enviar-lo al laboratori corresponent i que, en data [REDACTED] el dictamen resultant indica que l'equip de mesura funciona correctament.

Puntualitza la reclamada que l'avís que varen enviar a la reclamant no era d'excés de consum a l'habitatge sinó de comunicació de caràcter informatiu de la mitjana de consum amb motiu de la situació de sequera i que, per ser més de tres persones empadronades a l'habitatge, té opció d'ampliar els litres per poder consumir a un preu més econòmic i reducció del concepte de recollida de residus.

Exposa la reclamada que el comptador retirat per a fer la verificació oficial es queda al laboratori i no es torna a instal·lar al subministrament i que, per tot l'exposat, consideren correcta la facturació emesa ja que s'ha facturat el consum real enregistrat per l'equip de mesura, el qual funciona correctament.

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, la part reclamant manifesta que quan va rebre el correu electrònic de la reclamada informant de la elevada mitjana de consum, va realitzar les comprovacions de fuita amb resultat negatiu.

La part reclamada, puntualitza que l'avís que varen enviar a la reclamant no era d'excés de consum a l'habitatge sinó de comunicació de caràcter informatiu de la mitjana de consum amb motiu de la situació de sequera i que, per ser més de tres persones empadronades a l'habitatge, té opció d'ampliar els litres per poder consumir a un preu més econòmic i reducció del concepte de recollida de residus.

De la comprovació del comptador que realitza la subministradora en data [REDACTED] resulta que aquest registra correctament el volum d'aigua que circula i amb la lectura obtinguda verifiquen que la mitjana de consum s'ha reduït respecte a períodes anteriors. El canvi de comptador per a la verificació oficial es produeix en data [REDACTED] i la part reclamant manifesta que a partir d'aquest moment el consum es regularitza, però de l'historial de consum aportat per la reclamada es pot apreciar que el consum es redueix amb anterioritat a la retirada del comptador, en concret la factura de data final [REDACTED] té un consum de [REDACTED] igual que la factura de data [REDACTED] (amb el nou comptador) i la posterior de data [REDACTED] és de [REDACTED]

Paral·lelament, el dictamen resultant de la verificació oficial indica que l'equip de mesura funcionava correctament.

Per tot l'anterior, s'ha de desestimar la pretensió de la part reclamant consistent en la rectificació de les factures anteriors a la substitució de l'equip de mesura atès que sembla que no hi havia cap funcionament irregular del comptador sinó que es podia tractar d'uns hàbits de consum que es varen modificar amb el correu electrònic informatiu enviat per la reclamada.

La part reclamant també sol·licitava que la reclamada no tornés a instal·lar el comptador que havia estat substituït amb motiu de la verificació oficial i, al respecte, la pròpia subministradora informa que l'equip de mesura retirat es queda al laboratori i no es torna a instal·lar al subministrament.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les alegacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIO ARBITRAL

ESTIMAR EN PART la reclamació, en el sentit que l'equip de mesura que es va retirar per a efectuar la verificació oficial, no es tornarà a instal·lar al subministrament de la part reclamant.