

LAUDE

Exp. 64/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que després de constatar una inversió del seu comptador amb un altre de la finca va sol·licitar la devolució de l'excés de consum pagat a les factures en relació al seu consum real i que la reclamant només li abona els dos últims rebuts del [REDACTED]. La part reclamada verifica la inversió dels comptadors, al·lega que no té cap responsabilitat atès que es van canviar els muntants de la finca sense la seva intervenció i proposa rectificar les factures dels dotze últims mesos.

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 al [REDACTED] després de diversos avisos d'excés de consum, va poder verificar que el comptador que consta a la seva factura no és el que subministra l'aigua al seu habitatge, és a dir, hi havia una inversió dels comptadors entre els [REDACTED] de l'edifici.

Exposa que, un cop arreglat el problema, va sol·licitar la devolució de l'excés de consum pagat a les factures en relació al seu consum real i que la reclamant només li abona els dos últims rebuts del [REDACTED] al·legant el canvi de comptador d'analògic a digital al mes [REDACTED]. Sol·licita la refacturació en base al seu consum real i devolució dels imports pagats en excés que calcula aproximadament en 300€.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], manifesta que en data [REDACTED] es va substituir el comptador de la reclamant per la campanya de canvis i que aquest subministrament disposa de tecnologia MDM-Telemesura amb emissió de dades de lectura diàries des d'aquesta data. Informa que, per petició de la reclamant, en data [REDACTED] es realitza una inspecció del subministrament per verificar inversió de foliat i comptador del client amb altre destí de la finca i que aquesta anomalia, possiblement, ha estat motivada per un canvi de muntants de la finca afectada sense la intervenció de la reclamada i, per tant, declinen tota la responsabilitat per les incidències que es produeixin en la facturació dels subministraments.

La reclamada, per atenció comercial, procedeix a refacturar la facturació emesa des de la substitució del comptador al [REDACTED] anul·lant les factures de data final [REDACTED] [REDACTED] que consten pagades, per emetre factures amb el consum realment efectuat al subministrament reintegrant l'import íntegre de les factures anul·lades per carregar, posteriorment, el nou import.

Per tant, la reclamada considera correcta la seva actuació atès que les irregularitats en el canvi dels muntants de la bateria de comptadors efectuada a [REDACTED] no és imputable a la subministradora. No obstant, ofereix a la reclamant modificar la facturació dels últims 12 mesos previs a la detecció de l'anomalia i anul·len les factures de data final [REDACTED] [REDACTED] per emetre factures substitutives amb consum real.

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 arran de diversos avisos d'excés de consum va poder verificar que hi havia inversió del seu comptador amb un altre de la finca. La reclamada al·lega que no té cap responsabilitat al respecte atès que la substitució dels muntants de la finca es va realitzar per tercers sense la seva intervenció. No obstant, la reclamada informa que en data [REDACTED] va substituir l'equip de mesura de la part reclamant durant d'una campanya de canvis.

En aquest sentit, la reclamada podria haver fet comprovacions que haguessin detectat la inversió dels comptadors donant compliment a una de les obligacions que el Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua estableix per a l'entitat subministradora, consistent en informar als receptors del servei de les possibles anomalies en el subministrament o els consums. A la vista d'aquest fet, aplicant l'article 121-21 del Codi Civil de Catalunya, que estableix una prescripció triennal per les pretensions relatives a pagaments periòdics, entenem que procedeix la refacturació aplicant el consum que li correspongui en funció de la inversió de comptadors detectada dels tres últims anys.

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 rectificarà les factures del subministrament emeses dels tres últims anys, i emetrà les corresponents

substitutives aplicant el consum que li correspongui en funció de la inversió de comptadors detectada. L'import que resulti a favor de la part reclamant haurà de ser reintegrat, mitjançant transferència bancària al compte que consti als seus registres.

La part reclamada haurà de comunicar el resultat del càlcul i procedir a l'ingrés de la quantitat que resulti a favor de la reclamant en el termini dels deu dies hàbils següents a la notificació del present laude arbitral.