

## LAUDE

### Exp. 65/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que no està d'acord amb la facturació de la reclamada atès que resulta excessiu per una família de tres membres i sol·licita la regularització del seu consum. 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, tot i que es tracta de consums elevats per ser un nucli familiar de tres persones.

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 fer una queixa a la reclamada perquè la seva facturació era molt elevada en relació als membres que habiten la vivenda i que el resultat de la comprovació la varen entregar a un altre veí.

Exposa que un professional ha realitzat comprovacions a la instal·lació i no s'ha trobat cap fuita. Sol·licita poder regularitzar el seu consum.

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], al·lega que aquest subministrament disposa de tecnologia MDM-Telemesura amb emissió de dades de lectura diàries. Informa que la part reclamant va manifestar en data [REDACTED] la seva disconformitat amb la facturació i que es va realitzar una comprovació del comptador el [REDACTED], sent el resultat que aquest registra correctament el volum d'aigua que circula.

Manifesta la reclamada que en data [REDACTED] es va efectuar una inspecció per descartar una possible incidència en la instal·lació, en presència de la part reclamant, donant com a resultat que no hi havia cap inversió amb altre destinació de la finca.

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, el qual funciona correctament, i destaca que no es percep cap incidència de consum, sent aquestes unes lectures regulars, tot i tractar-se de consums elevats per ser un nucli familiar de tres persones.

## 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 eximeix 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 reclamada va efectuar la comprovació del comptador de la reclamant en data [REDACTED], sent el resultat que aquest registra correctament el volum d'aigua que circula, i una inspecció en data [REDACTED] que va descartar inversió amb altre destinació de la finca reafirmant també que no hi havia consum de fuga al moment de la visita.

A la vista de les manifestacions de la reclamada que es verifiquen amb l'historial de consum dels últims quatre anys aportat per la subministradora, és cert que no es percep cap incidència de consum, sent unes lectures regulars, tot i que es tracta de consums elevats per ser un nucli familiar de tres persones.

Es considera 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 un consum superior a 13m<sup>3</sup> mensuals i els consums de la part reclamada oscil·len entre els 37 al 57 m<sup>3</sup> durant aquests últims anys.

Així, en virtut del punt 4 de l'esmentat article del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, en cas de disconformitat del receptor del servei amb la facturació per un excés de consum, es dona la possibilitat de substituir l'equip de mesura i a 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 regularitzant amb aquest els últims dotze mesos.

Així, tenint en compte les circumstàncies relatades en els expositius anteriors i, en equitat, procedeix estimar en part la reclamació en aquest sentit.

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, en el termini màxim de quinze dies a comptar de la notificació del present laude, procedirà a substituir l'equip de mesura i a 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 regularitzant amb aquest els últims dotze mesos.

La reclamada entregarà les factures modificades i una explicació detallada de les quantitats que correspongui tornar, si s'escau, a favor de la part reclamant.