

LAUDE

Exp. 80/2024

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 i sol·licita el canvi de comptador o solucionar el problema i la modificació de les factures. 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.

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 a partir del mes de [REDACTED] va rebre factures amb un consum molt elevat i que la reclamada diu que està tot correcte, sense fuites i va ser confirmat per un tècnic.

Exposa la reclamant que considera és un problema del comptador atès que tanca la clau de pas i continua comptabilitzant. Sol·licita el canvi de l'equip de mesura o la solució del problema i la modificació de les factures reclamades.

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 i que la reclamant és titular des del [REDACTED]. Informa que la part reclamant va manifestar una queixa per excés de consum i va manifestar no tenir cap fuita a la instal·lació particular. Es va programar una comprovació del comptador en data [REDACTED] sent el resultat que aquest registra correctament el volum d'aigua que circula.

La reclamada exposa que, en data [REDACTED] la part reclamant va aportar la documentació justificativa de reparació d'una fuita a la cisterna i per tant s'aplica la bonificació per fuita no negligent a les factures de data final [REDACTED].

La reclamada afegeix que el [REDACTED] va rebre un contacte de [REDACTED] adjunten un informe acreditatiu de risc d'exclusió residencial i apliquen a la reclamant les corresponents bonificacions i el subministrament queda exclòs de tall per impagament de factures.

Com a conseqüència de noves reclamacions, la subministradora manifesta que es va realitzar una nova comprovació del comptador en data [REDACTED], sent el resultat que aquest registra correctament i en data [REDACTED] en una nova visita es descarta inversió de destí i no es detecta cap incidència significativa a la seva instal·lació. Per tant, la reclamada considera correcta la facturació emesa ja que s'ha facturat el consum real enregistrat pel comptador i aquest funciona correctament.

La part reclamant, en data [REDACTED] manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada.

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, 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 i no es detecta cap incidència significativa a la seva instal·lació.

La part reclamant aporta una factura d'un industrial de data [REDACTED] que exposa les proves realitzades a la instal·lació sense pèrdua a les canonades i localitza una fuga a la cisterna WC recomanant el canvi del mecanisme, i una altra factura de data [REDACTED] d'un altre industrial que descarta fugites a la instal·lació de la reclamant.

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 (a part de la fuga a la cisterna a les factures [REDACTED] [REDACTED] sent unes lectures regulars, tot i que es tracta de consums elevats per a un nucli familiar de dues 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 13m³ mensuals i els consums de la part reclamada oscil·len entre els [REDACTED] 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.

Respecte a les factures bonificades per fuita de data final [REDACTED], és evident que s'ha tractat d'un excés de consum no atribuïble a negligència del receptor del servei i, per tant, en virtut del Reglament del Servei Metropolità del Cicle Integral de l'Aigua, 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, la part reclamada anul·larà aquestes dues factures, i emetrà unes substitutives, aplicant un consum de [REDACTED] entenent aquest consum ponderat a la vista del consum de la reclamant.

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:

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.

Paral·lelament, la part reclamada anul·larà les factures de data final [REDACTED], i emetrà unes substitutives, aplicant un consum de [REDACTED] entenent aquest ponderat a la vista del consum de la reclamant.

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.