

## LAUDE

**101/2024**

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que se li ha aplicat a les factures una tarifa per l'ús domèstic amb quota de servei de tipus habitatge "D" quan correspon aplicar una quota de servei de tipus "C i sol·licita l'abonament de la diferència de tarifa amb efectes retroactius des de l'alta del subministrament a [REDACTED]. La part reclamada al·lega que ja ha realitzat les modificacions contractuals corresponents a la facturació de la quota de servei a partir de la comunicació del reclamant però que no té caràcter retroactiu.

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 ha rebut una factura de la reclamada corresponent al període [REDACTED] amb un consum desorbitat en relació al seu habitual.

Exposa el reclamant que, al revisar la factura, va comprovar que consten per error dos banys vinculats a la seva vivenda quan només en té un i ho va notificar per correu electrònic, en data [REDACTED] confirmant la reclamada que es procedia al canvi. Informa el reclamant que es va donar d'alta a [REDACTED] i que el personal de la reclamada va anar al seu domicili per verificar les condicions del subministrament i que per tant ells van cometre l'error de descriure dos banys. Sol·licita la devolució de l'excés facturat indegudament des de l'alta al [REDACTED]

La part reclamada, en escrits de data [REDACTED], al·lega que les condicions contractuals originals són d'ús domèstic amb una quota de servei assignada pel cabal nominal de l'habitatge corresponent al tipus D.

Manifesta la reclamada que, per donar d'alta el subministrament, es requereix els butlletins de l'instal·lador autoritzat de la finca on s'indica la tipologia de cada habitatge, la qual determina el cabal nominal i la corresponent quota del servei, i el butlletí del reclamant indica que el seu destí és un tipus D.

Amb la informació facilitada pel client en data [REDACTED], es modifica a tipus d'habitatge C per properes facturacions però aquest canvi no té caràcter retroactiu.

Analitzat el cas, la reclamada proposa refacturar tres anys amb les condicions d'habitatge C assimilant el període de rectificació contingut al Codi Civil Català.

La part reclamant, en data [REDACTED] manifesta la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada i es ratifica en la seva petició. Subsidiàriament, acceptaria la refacturació de tres anys i 78 dies naturals atès la suspensió de terminis que es va acordar durant la pandèmia mitjançant RD 463/20.

## 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 reclamada manifesta en les seves al·legacions que el reclamant contacta en data [REDACTED] per indicar el seu desacord amb la condició contractual de tipus d'habitatge "D", indicant que només té un bany i que, amb la informació facilitada pel client, es modifica a tipus d'habitatge "C" per a properes facturacions, essent aquesta actualització de les condicions contractuals sense caràcter retroactiu.

Per altra banda, al·lega la reclamada que la tipologia dels destins es crea segons la informació que apareix als butlletins que remet l'instal·lador autoritzat de la finca i els aporta per verificar que el subministrament tenia la consideració d'habitatge del tipus "D" i que és aquest el que la reclamada va aplicar a la seva facturació.

Si bé és cert que en el present cas l'error és d'un tercer no imputable a la reclamada, també s'ha de valorar que aquest error en cap cas pot perjudicar al reclamant. Per tant, a la vista d'aquest fet, aplicant l'article 121-21 del Codi Civil de Catalunya pel que la prescripció d'aquest tipus de pagaments periòdics és de tres anys, entenem que procedeix la refacturació, aplicant la quota de servei d'habitatge tipus "C", dels tres anys anteriors al [REDACTED], data en què el reclamant notifica l'error en les dades.

La part reclamant, subsidiàriament, sol·licitava que aquest període de tres anys s'ampliés en 78 dies naturals corresponents al període de suspensió de terminis derivat de la situació de pandèmia COVID19. Efectivament, el Reial Decret 463/2020, de 14 de març, va establir la suspensió dels terminis de prescripció i caducitat durant el termini de l'estat d'alarma i les seves pròrrogues, que en total va ser de 82 dies.

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 dels tres anys anteriors al [REDACTED], ampliant aquest període en 78 dies addicionals per la suspensió de terminis derivats de la situació de pandèmia, aplicant la quota de servei d'habitatge tipus "C". 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 del reclamant en el termini dels deu dies hàbils següents a la notificació del present laude arbitral