



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 234/2024

En Palma, a día 29 de mayo de 2024, se constituye el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: Sr. Andreu Serra Amorós, propuesto por la administración.

VOCALES: Sra. Cristina Fanelli Fiol, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Sr. Francisco Martorell Esteban, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Empresa Municipal d'Aigües i Clavegueram, SA (Emaya), con NIF A07000029, que comparece representada por la Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

En escrito de solicitud de arbitraje, la reclamante manifiesta tener un consumo medio en su domicilio de entre 50€ y 60€ bimensuales. La última factura se cobró en agosto. A mediados de noviembre llamó a la compañía porque no le habían cobrado ningún recibo. Le comunicaron que en octubre su banco devolvió una factura de 17.138,52€ por no tener saldo suficiente, y que irían a comprobar la red y el contador. Unos días más tarde se personaron, le dijeron que había una posible fuga, y que tenía que buscarla y repararla. Contactó con su seguro y lo arregló, ya que fue una avería en una tubería de la acometida. Presentó el informe de subsanación de la avería y le han rebajado hasta 4.800€, aproximadamente.

PRETENSIONES

Pagar lo mínimo posible, ya que no considera ser responsable de la avería ni tener ningún aviso de la fuga por parte de la compañía.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La compañía manifiesta, en resumen, que en noviembre de 2023 detectó un incremento anómalo en la lectura del contador. Notificó la anomalía a la reclamante y realizó una inspección el 15 de noviembre de 2023, comprobando que el contador funcionaba correctamente y que el exceso de consumo se debía a una avería de un elemento privativo.



El inspector comprobó que los números que registran las mediciones del contador cambiaban rápidamente, pero que se pararon de forma inmediata al cerrar la llave de paso. Si la causa del exceso de facturación hubiese sido la avería del contador, éste hubiese seguido contabilizando tras el cierre de la llave de paso.

El inspector explicó a la reclamante las pruebas realizadas y su conclusión de que había una pérdida en un elemento privativo de la vivienda, informándole ésta que ya habían localizado una fuga en el interior.

Adjunta informe sobre las actuaciones realizadas, emitido por el servicio de facturación.

De forma extraordinaria y de buena fe, en caso de escape de agua por avería justificada en el interior del inmueble del abonado (elemento privativo), la empresa rectifica las facturas afectadas, aplicando al consumo registrado por el contador la tarifa plana exenta de progresividad, a fin de no penalizar al abonado por un consumo elevado no intencionado.

El artículo 8.5 del Reglamento de abastecimiento de agua, entiende por instalaciones privadas “todos los elementos interiores a partir del contador general”, que serán “responsabilidad del abonado”.

Desde el servicio de atención al cliente se bloqueó el pago de la factura núm. 1010237XXX, correspondiente al período comprendido entre el 14 de julio de 2023 y el 13 de septiembre de 2023, y se le explicó a la reclamante el procedimiento a seguir, solicitándole que aportase documentación acreditativa de la reparación de la avería, a efectos de poder aplicar una tarifa plana exenta de progresividad.

El 3 de enero de 2024 la abonada aportó el informe de su seguro, en el que ponía de manifiesto que había tenido una avería en la tubería de la acometida y que habían procedido a su reparación.

A la vista de lo anterior, EMAYA rectificó la factura aplicando al consumo registrado por el contador la tarifa plana exenta de progresividad, dando un resultado de 4.811,31€.

Aporta copia de las facturas.

El 6 de febrero de 2024, a petición de la abonada, se realizó una nueva inspección del contador, en la que se determinó que la lectura y el funcionamiento del contador eran correctos.

A petición de la abonada, el 26 de marzo de 2024, la Conselleria competente realizó una comprobación del contador núm. CZ22087XXX, confirmando que funcionaba correctamente y que no presentaba ninguna anomalía, estando el margen de error dentro de los máximos permitidos.

Aporta acta de verificación.



La empresa ha actuado con la debida diligencia, tanto en la detección del consumo anormalmente elevado, como dándole a la abonada una solución, y ha atendido las solicitudes de la consumidora con la mayor celeridad posible, llevando a cabo las comprobaciones oportunas.

Las cantidades facturadas son correctas, atendiendo al consumo real registrado y aplicando la tarifa plana exenta de progresividad, con la finalidad de no penalizar a la abonada.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas las partes, el Colegio Arbitral, por UNANIMIDAD, emite el siguiente pronunciamiento:

Entiende el Colegio Arbitral que resulta evidente que la factura objeto de controversia fue emitida por un importe excepcionalmente elevado.

No obstante, se aprecia que esta facturación anormal no se origina a raíz de una causa imputable a la compañía, sino que estriba en una avería en el interior del domicilio de la reclamante.

Habida cuenta de que la Sra. XXXXX solicita pagar lo mínimo posible, debe tomarse en consideración que la empresa accedió a la rectificación de la factura, tras haber aportado la reclamante informe de su compañía aseguradora en relación con la reparación de la fuga. De este modo, sobre la factura núm. 1010237XXX de 17.138,52€, se emitió la factura núm. 2000120XXX de -14.474'44€, correspondiente al abono del consumo en tarifa progresiva, así como la factura núm. 2000120XXX, de 2.147,23€, cargando el mismo consumo pero aplicando una tarifa plana.

El resultado de imputar las compensaciones referidas arroja un total de 4.811,31€, frente a los 17.138,52€ iniciales.

En vista de que la reclamante no está conforme con el importe a abonar, el Colegio Arbitral no es ajeno al hecho de que la cuantía resultante tras la rectificación, sigue siendo elevada. No obstante, debe DESESTIMARSE la pretensión, considerando que la fuga y el consumo no son imputables a la compañía, y que la misma ha eliminado la progresividad en la tarifa, por considerar que no concurre voluntariedad en la reclamante.

Notifíquese a las partes el laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla.



Las partes podrán, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firma el laudo el presidente, en nombre del Colegio Arbitral.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El presidente del Colegio Arbitral

Andreu Serra Amorós