

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 188/26

En Palma de Mallorca, el día 3 de junio de 2026

PRESIDENTE: Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Marina del Mar Mullor Morata, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Pere Llinàs García, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Iberdrola Clientes, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que contrata una tarifa fija cuyas condiciones no han sido respetadas, ya que la empresa emite facturas con importes variables, diferentes a los pactados y precios que no se corresponden a lo firmado. Además, se reclaman supuestas deudas antiguas ya abonadas.

Considera que existe un incumplimiento contractual, falta de transparencia en la facturación y una práctica abusiva al exigirse el pago de cantidades no justificadas, lo que le genera indefensión como consumidor.

Por su parte, la empresa sostiene que el reclamante contrata el producto Cuota Fija mensual cuyas condiciones de pago establecen:

“Pago mensual: IBERDROLA procederá a cargar mensualmente en la cuenta bancaria indicada por el Cliente en las Condiciones Particulares del Contrato de suministro, el importe de la cuota fija mensual vigente en cada momento. Sin perjuicio de lo anterior, IBERDROLA emitirá la correspondiente factura de suministro que incluirá el precio de la energía consumida y de los servicios y otros conceptos que sean de aplicación, con la periodicidad indicada en el Contrato. El importe de dicha factura tendrá carácter informativo y será considerado cuando se proceda a la regularización de los pagos con el importe total de la facturación.

La aplicación de la modalidad de pago por cuota fija mensual no afecta al tipo de contrato, precio aplicable o frecuencia de lectura de los consumos, ni cualquier otra condición distinta prevista en el Contrato.

Requisitos: Para la aplicación del pago por cuota fija mensual es necesario que se mantengan en todo momento los siguientes requisitos:

- El pago de los recibos debe de estar domiciliado en cuenta bancaria.*
- El titular del contrato de suministro debe coincidir con la persona obligada al pago titular de la cuenta bancaria de domiciliación.*
- El Cliente no debe tener facturas vencidas pendientes de pago. En caso de falta de pago de una cuota fija mensual, se procederá a su cancelación con los efectos indicados en el apartado correspondiente.*

Importe de la cuota fija: El importe inicial de la cuota fija será el indicado en este documento y será actualizado semestralmente. Para su fijación se tomará como referencia la facturación del Cliente en el año anterior. En ausencia de facturación de referencia se procederá a estimar el importe considerando la tarifa y potencia contratada.

Actualización: El importe de la cuota fija de pago será revisado, al alza o la baja o a mantenerlo cada periodo de SEIS (6) MESES, teniendo en consideración la posible variación del patrón de consumo que fue tenido en consideración para la fijación del importe inicial o de sus sucesivas actualizaciones. El importe de la cuota fija de pago resultante de la actualización será comunicado al Cliente el cual podrá solicitar su cancelación en caso de desacuerdo.

Regularización: IBERDROLA procederá anualmente a la regularización de los pagos efectuados con el importe de las facturas emitidas.

Después de la cuota correspondiente al mes 12º desde su entrada en vigor o desde la anterior regularización, IBERDROLA procederá a indicar el saldo resultante de dicha revisión. Si el importe pagado supera al facturado IBERDROLA procederá a abonar al Cliente la diferencia salvo que no hubiera lectura real durante los últimos 80 días, en cuyo caso se compensará en la siguiente regularización.

Si el importe facturado supera a lo pagado, la diferencia será cargada adicionalmente a la cuota fija mensual en la cuenta bancaria del Cliente de forma fraccionada en DOCE (12) mensualidades desde el mes 12º.

Duración y cancelación: La cuota fija de pago se aplicará durante la vigencia del Contrato de suministro, salvo que el Cliente solicite su cancelación en cualquier momento, en cuyo caso se procederá a su regularización en la forma establecida en estas condiciones, quedando el Cliente obligado al pago del importe de las siguientes facturas de suministro, en la forma prevista en su Contrato.

Igualmente serán causas de cancelación de la cuota fija de pago:

- La falta de pago de una cuota fija mensual.
- El cambio de titularidad del contrato.
- El cambio de las condiciones en el contrato de suministro: variación de la potencia o de la tarifa contratada.
- La anulación de la orden de domiciliación bancaria de los pagos.
- La baja del contrato.”

Adjunta copia del contrato en el que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada con la firma electrónica.

El 21 de junio de 2025 se envía escrito al cliente informando del cargo de la primera cuota, de 80€, en la que también se informa de la revisión semestral de la cuota y de la regularización anual. El 23 de junio se emite la primera factura. Al realizar la revisión semestral se verifica que los consumos realizados en los últimos meses eran más elevados que los considerados en la cuota fija vigente. Por lo tanto, para ajustar la cuota mensual al consumo realizado y evitar que el reclamante abonara un importe elevado en el momento de regularizar, se actualiza el importe mensual a 148,00€ tal y como se le informa. Adjunta la comunicación de la primera cuota, duplicado de factura y carta de revisión semestral.

El 14 de enero de 2026 el contrato causa baja. Por lo tanto, el 17 de enero de 2026 se rescinde la modalidad cuota fija mensual con un importe resultante a abonar por el reclamante de 313,06€. A partir de dicha rescisión la facturación se realiza de manera habitual emitiéndose la factura de 20 de enero e importe 135,05€, que actualmente consta pendiente de pago.

El importe de 313,06€ a regularizar se obtiene de la diferencia entre los 941,06€ procedentes de las facturas y los 628,00€ de las cuotas. A este importe ha de sumarse el de 135,05€ de la última factura emitida y no abonada, lo que supone un total de 448,11€. Ofrece un plan de pagos para el reclamante.

PRETENSIONES:

Única: solicito la revisión completa del contrato y facturación, la anulación de los cargos indebidos, la cancelación de cualquier deuda no justificada, la refacturación conforme a la tarifa fija contratada y la devolución de las cantidades cobradas incorrectamente. Asimismo, solicito que se garantice el cumplimiento estricto del contrato.

Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este colegio arbitral decide ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Si bien la pretensión del reclamante parece sencilla, lo cierto es que contiene diversas aristas. Para una mejor comprensión de lo sucedido es preciso establecer un marco temporal.

El contrato se firma el 15 de mayo de 2025 y causa baja el 14 de enero de 2026.

La empresa aplica una cuota inicialmente pactada de 80,00€ al mes que asciende a 148,00€ pero reclama la diferencia con lo que el reclamante tendría que haber abonado de haberse aplicado una tarifa estándar, es decir, basándose en el consumo.

La cuota fija, en síntesis, es un pago adelantado de unas facturas que posteriormente se han de abonar en su totalidad, es decir, lo consumido que exceda dicha cuota. A los 6 meses se produce una actualización de la cuota en función del consumo y a los 12 meses se calcula la diferencia entre lo facturado y lo pagado.

Durante la audiencia, el reclamante confirma que contrata de manera telefónica y se le informa de que es una tarifa plana en la que a los 6 meses hay un reajuste. Uno de los puntos clave para determinar si el reclamante ha de realizar algún pago y, en su caso, el importe resultante, es el contrato. Este documento debe firmarse electrónicamente al haberse enviado por SMS, que consta como abierto el 15 de mayo de 2025 a las 17:27 y se firma en 9 segundos. Ahora bien, este colegio no pone en duda la buena fe de la empresa pero no se acredita que, efectivamente, sea este documento el que se haya firmado.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Es cierto que se indica que el documento es un PDF que incluye el término "oferta" en su título pero este colegio no puede acceder al mismo. En consecuencia, no se ha acreditado el acceso previo a la contratación por parte del reclamante. Tampoco se ha facilitado grabación previa a la contratación que permita determinar los términos de la oferta.

Además, en este documento se contienen dos tarifas. Por un lado, la tarifa de acceso BT 2.0 TD Modo 1 con las siguientes condiciones económicas (sin impuestos):

Término de Potencia Punta: 39,490000 €/kW y año.

Término de Potencia Valle: 16,990000 €/kW y año.

Término de Energía: 0,173470 €/kWh.

Por otro lado, se contiene la relativa a la cuota fija de 80,00€. La coexistencia de estas dos tarifas se debe a que, en realidad, la que se aplica es la "estándar" pero se adelanta mediante el pago de la cuota fija.

Además, la fórmula de cálculo de la actualización tiene la siguiente redacción: *Actualización: El importe de la cuota fija de pago será revisado, al alza o la baja o a mantenerlo cada periodo de SEIS (6) MESES, teniendo en consideración la posible variación del patrón de consumo que fue tenido en consideración para la fijación del importe inicial o de sus sucesivas actualizaciones. El importe de la cuota fija de pago resultante de la actualización será comunicado al Cliente el cual podrá solicitar su cancelación en caso de desacuerdo.*

Como puede observarse, no contiene unos parámetros mínimos en los que pueda basarse el consumidor para hacer una previsión del importe de la cuota. También cabe resaltar que el importe resultante de la actualización será comunicado al cliente por si quisiera cancelar en caso de desacuerdo. En este caso la empresa no acredita tampoco la comunicación al cliente. De hecho, éste se da de baja cuando es consciente del incremento de la facturación, lo que refuerza el argumento de que no le fue comunicado. Ahora bien, es consciente que a los 6 meses se llevaría a cabo una regularización.



G O I B
CONSELLERIA
SALUT
DIRECCIÓ GENERAL
PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

La mercantil aporta el siguiente cuadro:

PAGOS		FACTURACIÓN	
MES CUOTA	IMPORTE(€)	FECHA FACTURA	IMPORTE(€)
JULIO 2025	80	23/06/2025	99,50
AGOSTO 2025	80	18/07/2025	161,66
SEPTIEMBRE 2025	80	21/08/2025	177,20
OCTUBRE 2025	80	17/09/2025	150,04
NOVIEMBRE 2025	80	20/10/2025	123,50
DICIEMBRE 2025	80	19/11/2025	114,14
ENERO 2026	148	22/12/2025	115,02
628 €		941,06 €	



Como puede observarse, se aplica una cuota de 80,00€ los 6 primeros meses y pasan a 148,00€ a partir del séptimo. En la tabla de la derecha se aplican los importes que hubiera pagado con la tarifa “estándar”.

De acuerdo con lo ya expuesto, este colegio considera que las 6 primeras facturas (de julio a diciembre de 2025 según el cuadro) deben ser de 80,00€ al aplicarse la cuota fija. A partir de la séptima (incluida), es decir, la de enero de 2026 procede aplicar la tarifa estándar y cuyas condiciones económicas son las siguientes:

Término de Potencia Punta: 39,490000 €/kW y año

Término de Potencia Valle: 16,990000 €/kW y año

Término de Energía: 0,173470 €/kWh



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

La mercantil reclama la diferencia entre lo abonado en concepto de tarifa fija y una factura posterior. El primero de dichos conceptos, es decir, tarifa fija, está abonado por el reclamante, ya que se reclama el exceso. Las 6 primeras, de 80,00€ cada una, como ya se ha reiterado, deben considerarse abonadas. La de enero de 2026, de 148,00€, también se considera abonada, pero la empresa ha de devolver el exceso, pues es la primera sobre la que se aplica la tarifa "estándar". En consecuencia, debe considerarse aplicable el importe de 115,02€. La diferencia a devolver por la empresa es de 32,98€.

En cuanto a la factura posterior, que comprende del 14 de diciembre de 2025 al 14 de enero de 2026 tiene un importe de 135,05€ ya que se aplica la tarifa en lugar de la cuota fija. Por lo tanto, se considera correcto su importe.

Si se compensan los importes que recíprocamente se deben las partes, se obtiene un saldo a favor de la empresa de 102,07€.

Por lo tanto, este colegio arbitral resuelve en equidad lo siguiente:

El reclamante deberá abonar 102,07€ a la empresa en alguno de los números de cuenta facilitada por ésta y que se adjunta en la notificación del presente laudo. Para ello dispondrá del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

Notifíquese a las partes el presente 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 Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, 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 así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
/ FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 3 de junio de 2026

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

Marina del Mar Mullor Morata

Pere Llinàs García