



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 325/2022

PARTES:

Reclamante: D^a. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, SAU, con NIF A-81948077, que comparece representada por D. XXXXXXXXXXXX y por D^a. XXXXXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante manifiesta, en síntesis, que día 8 de noviembre de 2021 cursó renuncia al bono social en el punto comercial Endesa de la calle Aragón, 239, de Palma, pasando ese día de ser cliente de Endesa XXI Comercializadora de Referencia, SLU, a serlo de Endesa Energía, SAU. Contrató la tarifa Tempo 24h, con un término de energía de 0,194947 €/kWh más un descuento del 3% durante 12 meses sobre la energía por tener un servicio eléctrico en la misma dirección con Endesa X Servicios, SL, y un descuento extra del 5% sobre el término de energía, resultando el precio del término de energía de 0,179351 €/kWh.

Le indicaron por correo electrónico que los trámites tardarían unos 6 días y no casi los 46 que tardaron.

El 2 de diciembre de 2021 seguía recibiendo facturas de Energía XXI. Le informaron que se estaba tardando en resolver las peticiones.

Tras una nueva reclamación, Energía XXI le informa que el contrato está pendiente de modificación y que hasta que no se modifique, no se puede activar la factura electrónica.

El 16 de diciembre de 2021 recibe un correo de Endesa Energía, SAU, en el que se le indica que ese mismo día han recibido su solicitud de cambio de comercializadora, cuando firmó la solicitud día 8 de noviembre de 2021.

El día 26 de diciembre de 2021 recibe un nuevo correo en el que le indican que desde el día 21 de ese mismo mes ya podía disfrutar de su nuevo contrato de luz Tempo 24 horas.

En escrito de 31 de julio de 2022 de respuesta a las alegaciones de la empresa, indica que realizó todos los trámites asesorada por las trabajadoras del punto comercial de Endesa, por lo que si no hubiera sido correcto no se lo hubieran aconsejado ni se hubieran realizado las gestiones pertinentes.

No se ha tenido en cuenta su pretensión de reclamar las facturas de la empresa Endesa XXI, las cuales incluyen en su periodo de facturación como primer día de facturación el último día de la facturación anterior, por lo que están cobrando los



días por duplicado.

PRETENSIONES:

1. Refacturación de todas las facturas comprendidas entre el período que abarca del 08/11/2021 a la actualidad:
 - Factura n.º XXXXX de Endesa XXI, de 12 de noviembre de 2021. Período de consumo: de 11 de octubre a 9 de noviembre de 2021
 - Factura n.º XXXXX de Endesa XXI, de 21 de diciembre de 2021. Período de consumo: de 9 de noviembre a 13 de diciembre de 2021
 - Factura n.º XXXXX de Endesa XXI, de 19 de enero de 2022. Período de consumo: de 13 a 21 de diciembre de 2021.
 - Factura n.º XXXXX de Endesa Energía, de 25 de enero de 2022. Período de consumo: de 22 de diciembre de 2021 a 19 de enero de 2022. Se ha cobrado el precio de la energía a un valor que no corresponde con el contratado el 8 de noviembre de 2021.
 - Factura n.º XXXXX de Endesa Energía, de la que no ha obtenido copia, puesto que no la ha recibido por correo.
2. Las facturas de Endesa XXI incluyen como primer día de facturación el último de la factura anterior, por lo que reclama la duplicidad de dichos días.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

La empresa formula alegaciones mediante escritos de fecha 11 de julio y 23 de septiembre de 2022.

Alega la compañía que día 8 de noviembre de 2021 la reclamante solicitó, a través del canal de atención al cliente presencial, un cambio de comercializadora del suministro eléctrico hacia su compañía, con la tarifa Tempo 24 horas 2.0 TD, constando el contrato núm. XXXXX activo día 22 de diciembre de 2021.

El motivo del retraso obedece a que se gestionó paralelamente la renuncia al Bono social y el cambio de contrato a tarifa libre cuando, primeramente, se tendría que haber tramitado la baja del Bono social y, una vez cancelado, tramitar la modificación del contrato, aspecto que ha condicionado que no evolucionara satisfactoriamente el cambio de comercializadora solicitado.

Se va a abonar un importe de 76,01 € que corresponde al diferencial del precio en tarifa regulada, PVPC con descuento por Bono social y la tarifa contratada Tempo 24 horas 2.0 TD del período comprendido entre el 9 de noviembre y el 22 de diciembre de 2021, mediante transferencia bancaria.



En el contrato firmado por la reclamante se informa que los precios de los componentes regulados pueden sufrir variaciones tanto al alza como a la baja, los cuales son trasladados tanto en el término de potencia como de energía, así como cualquier cargo que sea reportado por su empresa distribuidora.

Se añade que el contrato XXXXX se mantuvo en vigor con Endesa Energía SAU hasta 21 de junio de 2022, al formalizarse un nuevo cambio de comercializadora.

En su segundo escrito de alegaciones, añade la empresa que el canal presencial de atención al cliente es un canal receptor que remite la documentación presentada, pero no supervisor. Hasta que no se gestiona la baja del bono social no se puede formalizar el cambio de comercializadora.

Se factura de lectura en lectura, registrándose la toma de lectura un día concreto al mes. Se emite la factura sin contar el primer día reseñado. El motivo de generarlo de esta forma es debido a que el periodo de facturación se inicia al día siguiente de la toma de lectura y finaliza el día que se toma el siguiente registro de lectura.

LAUDO:

Vista la documentación que consta en el expediente y oídas las partes, procede formular las siguientes consideraciones:

En el presente laudo se emite un pronunciamiento en relación con la controversia surgida entre la reclamante y Endesa Energía, SAU, por cuanto las cuestiones derivadas de la relación contractual entre la Sra. XXXXX y Energía XXI Comercializadora de Referencia, SLU, son objeto del expediente núm. 353/22.

En primer lugar, en relación con el importe de la energía contratada, debe reseñarse que en el anexo de precios que consta en el expediente, se señala que las variaciones en los componentes reglados y los nuevos que puedan aparecer, se trasladarán al cliente, tanto al alza como a la baja. Asimismo, también contempla que los términos de potencia y energía pueden ser actualizados cada 1 de enero con el valor del IPC.

Expuesto lo anterior, la resolución se centra en la demora en la entrada en vigor del contrato que suscribió la reclamante con Endesa Energía, SAU, en fecha 8 de noviembre de 2021.

De acuerdo con la información que se le facilitó a la reclamante, el tiempo aproximado de duración de los trámites hasta el alta del servicio era de seis días, resultando que la tarifa Tempo 24 Horas no empezó a aplicarse hasta día 22 de diciembre de 2021.

A raíz de lo expuesto por ambas partes a lo largo de la tramitación del procedimiento, se concluye que la información que se le facilitó a la Sra. XXXXX en el



momento de dar de baja el Bono Social y poder contratar la tarifa Tempo 24 Horas no fue precisa, repercutiendo negativamente sobre la reclamante en lo económico, puesto que tuvo que esperar hasta día 22 de diciembre de 2021 para que la nueva tarifa contratada fuera aplicada.

Por consiguiente, se ESTIMA la pretensión, en lo concerniente a la demora en la aplicación de las condiciones del contrato suscrito entre la Sra. XXXXX y Endesa Energía, SAU.

No obstante lo anterior, teniendo en cuenta que el contrato se suscribió el 8 de noviembre de 2021 y que el período aproximado para la activación del mismo era de seis días, cabe señalar que en la fecha de dictarse el presente laudo debe considerarse que la pretensión ha sido satisfecha, resultando que la compañía ha transferido a la reclamante un importe de 76,01 €, cuantía que se corresponde con la diferencia entre la tarifa que se le aplicaba con el contrato adherido al Bono social y la tarifa contratada Tempo 24 Horas 2.0 TD, en relación con el período comprendido entre los días 9 de noviembre y 22 de diciembre de 2021.

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 árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, 28 de septiembre de 2022

EL ÁRBITRO

Andreu Serra Amorós