



LAUDO ARBITRAL

Exp. JAC 909/2022

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX, con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, SAU, con NIF A81948077, que comparece representada por el Sr. XXXXXXXXXXX y por la Sra. XXXXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta, en síntesis, que en noviembre de 2021 contrató la tarifa "Única". Que el comercial que le atendió, le informó que tendría una cuota fija sin variaciones durante dos años, con un mes gratis al año y sin permanencia.

Que después de siete meses y de haber pagado 415,69 € no hay ninguna factura que sea igual.

Que el último día de facturación es el mismo que el primero de la factura siguiente.

PRETENSIONES:

1. Que se respete lo que en su día contrató: cuota fija de 55,95 € y un mes gratis al año.
2. Que se le abone una diferencia de 79,99 € a su favor.
3. Que se regularice el envío de las facturas, que se generan con más de un mes o mes y medio de retraso.
4. Que no se cobre dos veces el mismo día.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y oídas las partes, deben DESESTIMARSE las pretensiones, de acuerdo con las siguientes consideraciones:

En relación con las solicitudes planteadas por el Sr. XXXXX en las pretensiones primera y segunda, cabe hacer referencia a un correo electrónico remitido por la compañía al reclamante en fecha 11 de noviembre de 2021, que rezaba lo siguiente:

[...] Nos ponemos en contacto contigo para comunicarte que hemos recibido correctamente tu solicitud y la modalidad seleccionada cuyas Condiciones Particulares se incluyen a continuación. Te recordamos que con tu modalidad vas a pagar al mes 58,45€ (impuestos incluidos) en los siguientes conceptos:

•Servicios de Endesa Energía:

•Luz: 55,95€



•*Servicios de Endesa X:*

•*Luz: Protección 360 (asistencia ante reparaciones instalación eléctrica y aire acondicionado + seguro de protección de pagos): 2,50€ [...]*

Recuerda que dispones de 14 días para ejercer tu derecho de desistimiento enviando firmado el Desistimiento que encontrarás al final de las condiciones generales de contratación adjuntas.

Se constata que en fecha 11 de noviembre de 2021 el Sr. XXXXX suscribió el pertinente contrato con la compañía, aceptando las condiciones que le fueron remitidas.

Posteriormente, día 17 de noviembre de 2021 la empresa remitió un nuevo mensaje de correo electrónico por medio del cual informaba al reclamante que el nuevo contrato ya estaba activo, anunciando un “PRECIO GARANTIZADO durante dos años” con una tipografía muy destacada sobre el resto del texto.

En este punto es necesario recordar que un procedimiento de naturaleza contradictoria como el arbitral debe resolverse no solamente en función de los argumentos de las partes, sino, principalmente, en base a las pruebas aportadas y a la documentación que consta en el expediente.

En este supuesto, no puede descartarse de plano que la información que le hubiera podido facilitar un comercial de la empresa al Sr. XXXXX con anterioridad a la contratación, no fuera ajustada a las características reales de la tarifa. No obstante, la resolución debe adoptarse tomando en consideración la documentación que consta en el expediente, de acuerdo con la cual no es posible verificar el contenido de la información previa que se le pudo haber facilitado al reclamante.

Respecto del contenido del mensaje de correo electrónico de fecha 17 de noviembre de 2021, se aprecia que es coherente el razonamiento que hace el reclamante durante la audiencia en el sentido de que sería más claro para el consumidor que se hubiera hecho algún tipo de llamado o de reseña en el texto advirtiendo que ese “precio garantizado” estaba supeditado al mantenimiento de ciertas condiciones.

De hecho, en el citado correo electrónico también se anuncia de manera tipográficamente destacada el disfrute “de UNA CUOTA GRATIS* de luz y/o gas cada año y PARA SIEMPRE”, efectuando mediante un asterisco una remisión a las condiciones de la promoción al respecto.

No obstante lo anterior y pese a considerar que el texto que figura en el correo electrónico citado puede conducir a equívocos, no puede perderse de vista que, tal y como se ha expuesto en párrafos anteriores, día 11 de noviembre de 2021 -es decir, con anterioridad a la recepción de dicho correo electrónico- el reclamante ya había aceptado las condiciones contractuales, resultando que no hizo uso del derecho de



desistimiento dentro del plazo de 14 días que habilita la normativa en materia de consumo en relación con las contrataciones celebradas a distancia.

En este sentido, el reclamante no reparó que el punto primero ("Objeto") del documento "Condiciones generales Única" anexo al contrato, dispone lo siguiente:

Características de ÚNICA: [...]

Cualquier modificación de carácter regulatorio que afecte a los puntos (a).3 y (b).3 [Impuestos], o los nuevos conceptos que puedan surgir o modificaciones sustanciales de los existentes por exigencias normativas serán trasladables automáticamente al Cliente más allá del importe acordado de la cuota sin que pueda entenderse como un incumplimiento por parte de Endesa". [...]

Por otro lado, examinadas las facturas aportadas, se constata que las emitidas entre el 24 de febrero y el 8 de abril de 2022 incluyen el siguiente texto:

[...] A partir del 1 de enero de 2022 los precios de su tarifa con Endesa se han actualizado trasladando las variaciones reguladas en la Resolución de la CNMC de 16 de diciembre de 2021 por la que se establecen los valores de los peajes de acceso de electricidad (BOE 22-12-2021), en la Orden TED/1484/2021 de 28 de diciembre por la que se establecen los precios de los cargos del sistema eléctrico (BOE 30-12-2021), y en la Resolución de la CNMC de 16 de diciembre de 2021 por la que se establece la cuantía de retribución del operador del sistema eléctrico (BOE 27-12-2021), y también con la variación del IPC según lo establecido en las condiciones de su contrato.

Dicho fragmento es reproducido por la empresa en su escrito de alegaciones de 24 de agosto de 2022.

De los textos citados por la compañía, debe señalarse de manera especial la Orden TED/1484/2021, de 28 de diciembre, por la que se establecen los precios de los cargos del sistema eléctrico de aplicación a partir del 1 de enero de 2022 y se establecen diversos costes regulados del sistema eléctrico para el ejercicio 2022 (BOE núm. 313, de 30 de diciembre de 2022).

De conformidad con todo lo anterior y a la vista de la documentación que consta en el expediente, debe concluirse que el mantenimiento de las cuotas acordadas entre las partes estaba condicionado por la posible variación de cargos del sistema eléctrico que pudieran ser publicados, considerando que estos fueron modificados por la Orden TED/1484/2021, con una fecha de entrada en vigor de día 1 de enero de 2022.

En relación con el descuento de una cuota mensual al año, se constata que la promoción no fue aplicada en dos facturas, sino que se distribuyó hasta en cuatro facturas y por importes dispares, lo cual hace comprensible el desconcierto del reclamante.



En cualquier caso, si bien parece claro que no se ha ejecutado según los plazos acordados, se aprecia que finalmente el descuento promocional fue aplicado por un importe total de 64,07 €.

En relación con la pretensión tercera, aclara el Sr. XXXXX durante la audiencia que lo que reclama es que entre el último día de cada período facturado y la fecha de emisión de las facturas transcurre un plazo de un mes o un mes y medio, y que lo que le ha comunicado la empresa al respecto es que se trata de una incidencia puntual.

Recabada la información necesaria, se aclara que esta diferencia entre ambas fechas no obedecería a ninguna incidencia puntual, sino que lo habitual para los clientes que tienen contratada la tarifa "Única" es que el plazo que transcurre entre la fecha final del período facturado y la fecha de emisión de la factura se aproxime al mes o al mes y medio.

En síntesis, el motivo argumentado por la empresa es que, en el caso de los clientes que tienen contratada la tarifa "Única", una vez recibidos los datos de la lectura del contador y antes de emitir cada factura, la compañía debe comprobar si se han excedido los consumos máximos fijados en base al consumo del año anterior y, de ser así, hasta qué volumen. Por tanto, la causa de que transcurra este lapso de tiempo para la emisión de la factura es atribuible a las tareas de revisión que debe efectuar la empresa.

En cualquier caso, también se aclara que las fechas de facturación no exceden del máximo previsto en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

En lo concerniente a la pretensión cuarta, efectivamente, el último día del período de facturación reflejado en cualquiera de las facturas aportadas coincide con el primero del período de la factura posterior. Al respecto, se aclara que el número de días que integran un período de facturación se computa de lectura a lectura, sin contar el primer día reseñado, y que el motivo de generarlo de este modo es a causa de que el período de facturación se inicia al día siguiente de la toma de lectura y finaliza el día que se toma el siguiente registro. En este sentido, a modo de ejemplo, puede citarse la factura de 10 de enero de 2022, en la que el período de consumo comprende del 12 de noviembre al 10 de diciembre de 2021 -es decir, un total de 29 días de fecha a fecha- si bien el período de facturación efectiva abarca 28 días.

A modo de aclaración complementaria, cabe señalar que este cómputo de días es práctica habitual en la facturación emitida por parte de las comercializadoras de energía eléctrica, en base a los datos de la lectura del contador efectuada por la distribuidora.



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

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, 26 de octubre de 2022

El árbitro

Andreu Serra Amorós