



## LAUDO ARBITRAL

### Expte. N° 733/2022

#### PARTES

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, a quien representa D. XXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Endesa Energía, SAU comparece representada por Dña. XXXXXXX y por D. XXXXXXX y habiendo remitido escrito de alegaciones de fecha 22 de julio de 2022.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

La persona reclamante manifiesta que tuvieron que pagar unas facturas de las que no tuvieron noticias hasta el corte de suministro que realizó Endesa el 15/09/21, sito en XXXXX, 07740 Es Mercadal.

No recibieron las facturas correspondientes al suministro eléctrico de Endesa en su apartamento de vacaciones, durante el periodo del 17/7/2018 al 29/7/21.

Al investigar lo que ocurría, telefónicamente y por internet, recibieron el mensaje de que no eran clientes. El 21/06/21 les indicaron que se trataba de un error administrativo que ya se había corregido.

A partir de ese momento Endesa Energía ha realizado dos cortes de suministro sin previo aviso:

a) el primero el 15/09/21, sin tener conocimiento de la deuda y asociado al pago de las facturas 1, 14, 15, 16 y 17 de la lista de facturas pendientes, por importe total de 330,68€

b) para la reconexión del segundo corte, que Endesa realizó el 05/10/21, sin previo aviso, se exigió el pago de las facturas de la 4 a la 13 y la 18 por un total pagado ese día de 707,50€.

Estos pagos se obtuvieron bajo la presión de cortes de suministro realizados sin avisos previos, ni notificación de las facturas, muchas de más de un año de antigüedad, habiéndose generado un saldo deudor por errores administrativos y fallos en su sistema de control de Endesa.

#### **PRETENSIONES:**

1. Reducción del 50% en las facturas con más de un año de antigüedad a 15/09/21, no comunicadas con anterioridad y cobradas por un procedimiento de



extorsión (corte de suministro). Anotación correspondiente, de un saldo acreedor de 464€ en la cuenta del cliente a utilizar para la compensación de la deuda pendiente.

2. La eliminación de los 54,24€ de gastos de reconexión incluidos en las facturas de septiembre y noviembre 2021 y, en su caso, de los datos del cliente que se hayan podido incluir en los sistemas de información crediticia.

3. La facilitación de los trámites para el cambio de suministrador eléctrico al apartamento en cuestión.

Por su parte la empresa alega que el día 28/02/22 trasladaron respuesta del expediente recibido de la Direcció General d'Energia i Canvi Climàtic sin recibirse alegaciones posteriores por parte del organismo.

Únicamente consta de alta a nombre de la reclamante el punto de suministro sito en C/ XXXXX Es Mercadal, Menorca, suscrito desde la fecha 18/01/2016 hasta la actualidad con la comercializadora Endesa Energía SAU. En cuanto al primer apartado que expone indicando que no consta como cliente de Energía XXI, SLU es correcto, ya que su contrato está en mercado libre no regulado.

La dirección de envío de las notificaciones registrada en el contrato número 1206920XXXX era C/ XXXXX Es Mercadal, la cual se corresponde con la dirección del punto de suministro, por lo tanto, debería haber recibido las facturas por las que les reclaman en dicho emplazamiento. Posteriormente, en fecha 01/09/21 la reclamante realizó, a través de uno de sus canales de atención al cliente presencial, un cambio de dirección de envío de correspondencia, siendo desde dicha fecha hasta la actual C/ XXXXX- 28004 Madrid. En caso de no recibir las facturas, tendrá que dirigir su petición a la empresa encargada del reparto de correspondencia, al servicio postal de Correos.

Conforme ya se notificó a la Direcció General d'Energia i Canvi Climàtic, tras solicitar a su empresa distribuidora el corte de suministro debido al impago de las facturas con secuencial número 299, 305, 311 y 324, ésta procedió a su ejecución en la fecha 01/09/21. Tras recibirse una reclamación por parte de la clienta, el mismo día tramitaron la reconexión del suministro.

El día 15/09/21, al no haberse abonado las facturas, se solicitó nuevamente el corte de suministro a su empresa distribuidora, tras comprobar que las facturas indicadas anteriormente continuaban pendientes de pago. El corte y el reenganche fue efectuado ese mismo día tras recibirse una actualización del cobro.

Debido al impago de las facturas con secuencial número 208, 212, 227, 231, 246, 250, 265, 271, 284, 299 y 343, el día 06/10/21 se solicitó de nuevo a su empresa distribuidora el corte de suministro, procediéndose en la fecha indicada al reenganche tras recibir una actualización de cobro.



En este sentido, el concepto de reenganche es un concepto exigido por la empresa distribuidora y aplicado al consumidor a través de la comercializadora, conforme establece el RD 1955/2000, el cual no procede anular tras comprobarse que los cortes de suministro han sido efectuados correctamente debido al impago de la facturación anteriormente citada.

Precisar que al tener el contrato suscrito en mercado libre no se requiere disponer del acuse de recibo de entrega de la factura para formalizar la petición del corte del suministro.

En relación con el tercer apartado, si la reclamante desea contactar con su empresa distribuidora puede gestionarlo a través del enlace [www.edistribucion.com](http://www.edistribucion.com) o del teléfono de atención al cliente de su distribuidora 900 878 119.

Añadir que las facturas se emiten dentro de las fechas correspondientes a su pedido de facturación y se envían dentro del plazo establecido. Asimismo, el cliente tiene la posibilidad de acogerse a la factura electrónica/digital, pudiendo de esta forma acceder a su factura siempre que lo desee, sin tener que esperar a que el servicio postal de correos le entregue la misma.

Actualmente, la deuda contraída con esta empresa asciende a 439,37€. dicho importe corresponde a las facturas secuenciales número: 187, 191, 358, 362, 377 y 381. Adjuntan copia de las mismas para que pueda hacerla efectiva en cualquiera de las entidades colaboradoras, ya que el contrato de referencia no está domiciliado.

Se inicia la audiencia y se concede la palabra a la parte reclamante quien se ratifica en los motivos de su reclamación y en sus pretensiones, y manifiesta que desconoce el motivo por el que dejaron de recibir las facturas y que si no las recibe no ve lógico ni que la empresa le corte el suministro ni que le quiera cobrar el reenganche. Añade que ellos no solicitaron el cambio de contrato, que desconoce el motivo por el que están en mercado libre.

A pregunta de la Árbitro responde que sí tenía domiciliadas las facturas y que desconoce el motivo por el que estas facturas concretas no se pagaron por el banco.

Se concede la palabra a la parte reclamada quien se reitera en las alegaciones realizadas en el escrito de 22 de julio de 2020 y explica, por un lado, que el motivo de los cortes de suministro y consiguientes reenganches se produjeron en el año 2018 y se debieron al impago de las facturas por el Banco, además informa que quien realiza los cortes es la empresa distribuidora y no la comercializadora. Por otro lado confirma que consta que el 07/01/2016 en el año 2016 a través de teléfono se produjo un cambio de comercializadora hacía Endesa Energía SAU con cambio de



potencia de 5,5kw a 3,45kw con discriminación horaria en al tarifa Tempo Ganas, aclara que sin consentimiento del cliente no se puede cambiar ningún contrato, y que de hecho, el reclamante ha estado más de tres años consintiendo el pago a Endesa Energía desde el 18/01/21016, fecha en que se activó el cambio.

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

**LAUDO:** Vista la documentación obrante en el expediente y oídas las partes reclamante y reclamada, esta árbitro tiene en cuenta lo siguiente:

- Que el motivo que originó los cortes de suministro y los posteriores reenganches con su coste económico no fue el que la reclamante no recibiera algunas de las facturas emitidas, lo que lo originó fue el impago de los recibos domiciliados en el banco, no habiendo aclarado la parte reclamante el motivo del impago, considera esta árbitro que es al Banco a quien debería reclamarles como mínimo el motivo.

- Que en el año 2016 el contrato de la reclamante sufrió un cambio de comercializadora y pasó a mercado libre, y no deja de llamar la atención el hecho que no ha sido hasta ahora, varios años después que se ha producido la reclamación por parte de la reclamante. Así pues, esta árbitro no va a poner en duda la manifestación sobre el desconocimiento del cambio de contrato, pero lo cierto es que la reclamante durante años ha recibido las facturas, las ha abonado, y en ellas se informa del contrato que se tiene en vigor, por lo que siguiendo la doctrina de los actos propios no sería lícito hacer valer un derecho en contradicción con la anterior conducta.

Por todo ello, esta árbitro resuelve respecto a las pretensiones de la reclamante lo siguiente

- En cuanto a la primera de *"Reducción del 50% en las facturas con más de un año de antigüedad a 15/09/21, no comunicadas con anterioridad y cobradas por un procedimiento de extorsión (corte de suministro). Anotación correspondiente, de un saldo acreedor de 464€ en la cuenta del cliente a utilizar para la compensación de la deuda pendiente"*, DESESTIMAR la misma, toda vez que el corte de suministro se origina por el impago de unas facturas por el banco y no se puede imputar la responsabilidad de ese impago a la empresa reclamada, por lo que no cabe reducción del 50% en ninguna de las facturas ni anotación de saldo acreedor de 464€ para compensar la deuda pendiente.

- En cuanto a la segunda de *"La eliminación de los 54,24€ de gastos de reconexión incluidos en las facturas de septiembre y noviembre 2021 y, en su caso, de los datos del cliente que se hayan podido incluir en los sistemas de información crediticia"*, DESESTIMAR la misma, toda vez que el gasto por las reconexiones o reenganches



vienen producidos por los cortes de suministro realizados por el impago de las facturas, y ya se ha referido que la empresa reclamada no es responsable de que el banco donde estaban domiciliados los recibos no se hiciera cargo de los mismos, y que su falta de pago tuviera como consecuencia cortes de suministro y gastos por reenganches respecto a la posible inclusión de los datos personales en un registro de solvencia crediticia o patrimonial, apuntar que solo se pueden incluir si existe una deuda que sea a su vez cierta, vencida y exigible.

-. En cuanto a la tercera de *"La facilitación de los trámites para el cambio de suministrador eléctrico al apartamento en cuestión"*, ESTIMAR la misma en el sentido que nunca deben ponerse trabas ni dificultades para cambiar de suministrador.

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.

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

Palma, a 28 de septiembre de 2022

LA ÁRBITRO

Beatriz de Juan García