

## LAUDO ARBITRAL

### Exp. JAC 592/2023

En Palma, a día 27 de septiembre de 2023, se constituye el Colegio Arbitral formado por los siguientes miembros:

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

**VOCALES:** Sra. María García Pedrosa, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Sr. Pere Llinàs García, propuesto por las organizaciones empresariales.

### **PARTES:**

**Reclamante:** Sr. XXXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Endesa Energía, SAU, con NIF A81948XXX, que comparece representada por la Sra. XXXXXXXXXXXX.

### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

El reclamante manifiesta, en síntesis, que en julio de 2022 contrató la tarifa Única para electricidad y gas, por 87,55 €. Únicamente se activó la electricidad con dicha tarifa, por lo que hasta diciembre de 2022 pagó los dos suministros por separado: 54,00 € o 55,00 € de electricidad, y entre 25 € y 46 € de gas, suma que le parecía razonable.

En enero de 2023 se emitió una factura de gas por 82,29 €. Llamó a la compañía, pero le fue imposible gestionar el problema. También se produjo un error a la hora de asociar el CUPS de electricidad, y le asignaron dos contratos de electricidad y uno de gas para el mismo domicilio. Se personó en un punto de servicio de la empresa, pero no le atendieron y le instaron a arreglar el problema por teléfono, por lo que presentó una reclamación ante Consumo en febrero de 2023.

Unos días después recibió una llamada de la compañía comunicándole que arreglarían la factura y unificarían los dos suministros, descartando el CUPS de electricidad incorrecto. Le indicaron que no tenía que pagar ninguna factura hasta que se generaran las correctas, por lo que pagaba la parte de electricidad y las facturas desproporcionadas de gas las devolvía.

A principios de mayo de 2023 recibió un correo electrónico con la amenaza de suspensión del suministro. Contactó con la empresa y le dijeron que habían arreglado el CUPS incorrecto, por lo que abonó las tres únicas facturas generadas hasta 15 de mayo de 2023 que estaban pendientes, por un importe de 116,85 €. Un día después del pago recibió otro correo electrónico avisándole de la suspensión del servicio.

Decidió cambiar de comercializadora y un día después del cambio le empezaron a llegar facturas de Endesa de la parte de gas con importe entre 47,00 € y 55,00 €, que no entiende como las calculan. Una empresa de gestión de cobros le reclama el pago.

**PRETENSIONES:**

Rectificación de la facturación.

**ALEGACIONES DE LA EMPRESA:**

En escrito de 19 de julio de 2023, la empresa alega, en síntesis, que debido a un error, únicamente se formalizó la contratación en el producto Única en el suministro eléctrico.

Día 11 de enero de 2023 el reclamante, a través del canal telefónico, tramitó la modificación del producto, incluyéndose el suministro de luz y gas. Sin embargo, al asociar el punto de suministro de electricidad, se produjo un error al seleccionar un CUPS que no correspondía al reclamante. El 19 de enero de 2023 se subsanó esta situación, sin haberse emitido facturación sobre dicha modificación incorrecta.

A raíz de la reclamación presentada ante la Dirección General de Consumo en febrero 2023, se formalizó la contratación de los suministros de luz y gas de los CUPS que corresponden al Sr. XXXXX, asignando la cuota pactada inicialmente de 87,55 €, subsanándose el error en mayo 2023.

La empresa detalla la facturación generada en el suministro de luz y de gas desde el 5 de julio de 2022 hasta mayo de 2023, cuando se produjo la baja por cambio de comercializadora.

En el plan concertado el 5 de julio de 2022 se estableció una cuota mensual de 87,55 €, por lo que el importe facturado inicial hasta su finalización en mayo de 2023 sería de 875,50 € (87,55 € por 10 meses).

La facturación emitida asciende a 511,54 € en luz y a 302,41 € en gas, que suman 813,95 €, inferior a los importes que habría abonado el reclamante de haberse formalizado adecuadamente la suscripción, con una diferencia a su favor de 61,55 €.

Cita un total de ocho facturas pendientes de pago, que ascienden a 342,05 €.

**LAUDO:**

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

Tras exponer las partes sus argumentos durante la audiencia, el Colegio Arbitral intenta mediar con el fin de propiciar un acercamiento.

Como resultado, Endesa Energía, SAU y el Sr. XXXXX acuerdan que, en vista de las diferentes incidencias que han afectado al contrato, la compañía anulará las facturas correspondientes al suministro de gas, cuyo pago reclamaba.

Por su parte, el Sr. XXXXX se compromete a abonar a la empresa la suma correspondiente a las facturas en concepto de electricidad que habían quedado pendientes de pago, que suman un total de 138,91 € (56,66 € de la secuencial 527; 51,94 € de la secuencial 150; 21,79 € de la secuencial 192; y 8,52 € de la secuencial 786).

De conformidad con todo lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 48.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el cual se regula el Sistema Arbitral de Consumo, se dan por terminadas las actuaciones y se eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado por las partes, del cual ha quedado constancia expresa en la presente resolución.

A fin de dar cumplimiento al contenido del laudo, se determina que Endesa Energía, SAU, dispone de un plazo de un (1) mes a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo, para efectuar el cargo del importe de 138,91 € en la cuenta bancaria en la que el reclamante tenía domiciliados sus pagos cuando era cliente de la compañía.

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, 2 de octubre de 2023

El presidente del Colegio Arbitral

Andreu Serra Amorós