



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 389/2024

PARTES:

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Iberdrola Clientes, SAU, empresa, que acude a la audiencia mediante escrito de fecha 20 de agosto de 2024.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La consumidora reclama que se anule definitivamente una factura que le reclama la empresa, ya que hubo una doble facturación por el mismo período de tiempo.

PRETENSIONES:

La Sra. XXXXX explica en su reclamación, como por el período de facturación del suministro eléctrico con la empresa reclamada, que va del 8-1-2024 al 6-2-2024 se produjo una doble facturación, por parte de la empresa.

Tal como se desprende de la facturación presentada por la consumidora se dio la siguiente relación de facturas:

1. factura núm. 2124021301023XXXX - 13 de febrero de 2024 - 162,21 euros
2. Factura núm. 212402210900XXXX - 21 de febrero de 2024 - Anula la anterior
3. Factura núm. 2124022701024XXXX -27 de febrero de 2024 - 124,92
4. Requerimiento de pago y aviso de suspensión de suministro - 25 de abril de 2024, de la factura núm. 212402210900XXXX de 21 de febrero, por un importe de 162,21.

Posteriormente, la empresa volvió a pasar la primera factura al cobro, olvidándose de la factura descrita en el punto 2. Por lo que la consumidora ordenó al banco que se devolviera. La consumidora solicitó información y reclamó telefónicamente a la empresa, ya que no entendía como le reclamaban un importe de una factura que la misma empresa anuló, y emitió otra por el mismo período de tiempo, la cual si había pagado. Su reclamación no obtuvo la respuesta lógica, y la empresa le continúa reclamando el importe de esa factura. Debido a ello, presentó reclamación ante esta Junta Arbitral de Consumo, con la petición de anulación de dicha deuda reclamada por la empresa.



Una vez tenida en cuenta la reclamación de la Sra. XXXXX, se remitió ésta a la empresa reclamada, la cual respondió a la misma mediante escrito de fecha 20 de agosto de 2024, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA:

La empresa Iberdrola Clientes SAU, expresa en su escrito de alegaciones de 20 de agosto de 2024, que, revisada la facturación, esta es correcta. Reafirmando que el importe a abonar y adeudado para el período de 8 de enero a 6 de febrero, y de una cuantía de 162,21 es correcta. Reconoce que se produce un abono por el importe de la primera factura emitida el 13 de febrero, pero que después se volvió a reclamar el pago del mismo importe y por el mismo período. Omitiendo que existió otra factura, la de 27 de febrero, que la consumidora abonó.

Después de haber abonado dicha factura, se produce el reenvío al banco para su cobro, la anulada, y posteriormente la reclamación de la primera, por el impago de la consumidora al devolver la factura, considerando que ya había pagado el servicio por el período en cuestión.

Por otra parte, Iberdrola, señala que, en su oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, solo se someterá a las controversias, siempre que previamente se haya realizado una reclamación por dicho asunto ante el servicio de atención al cliente. Informando que no existe en sus archivos reclamación alguna por parte de la consumidora, por lo que se informa a esta Junta Arbitral que en este caso no se someten a arbitraje.

CONCLUSIONES:

Examinada la reclamación, las alegaciones y la documentación aportada por las partes, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

1a. En primer lugar se debe abordar la legitimidad o no del no sometimiento a arbitraje de la empresa reclamada. Por un lado, la empresa afirma que no les consta ninguna reclamación al servicio de atención al cliente de la consumidora.

Este árbitro no puede ni afirmar ni negar con absoluta seguridad tal extremo, ya que no se tiene acceso ni al registro de llamadas efectuadas al servicio de atención al cliente por la consumidora, ni mucho menos al registro de incidencias o reclamaciones de la compañía reclamada.

Formalmente, puede que la empresa no tenga un expediente con número de reclamación a nombre de la consumidora. Pero no se puede negar que haya habido reclamación previa mediante las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente. Si la/las personas que atendieron a la Sra. XXXXX no abrieron un expediente de reclamación, la responsabilidad por ello no puede ser trasladada a la consumidora, impidiendo así un pronunciamiento en sede arbitral.





Haciendo una pregunta retórica... ¿En serio alguien no pondría una reclamación a una empresa que te reclama un importe de 162 euros, cuando ya se han abonado 124 por un consumo en el mismo período de facturación? Estamos hablando de pagar por un mes de energía eléctrica 386 euros. ¿Qué familia o consumidor/a no reclamaría?

Obviamente no hace falta responder, por lo que en aplicación del principio in dubio pro consumatore, se atiende lo expresado por la consumidora al haber afirmado que se puso en contacto con el servicio de atención al cliente, y como es obvio, lo hizo para reclamar. Por lo que no es admisible, de ninguna forma el no sometimiento a arbitraje por la empresa reclamada.

2a. Resuelto lo anterior, se entra al pronunciamiento sobre el fondo del asunto.

De la documentación aportada en el expediente, principalmente de las facturas aportadas y los movimientos bancarios por y de la consumidora, resulta fácil comprobar como se facturó dos veces por el mismo período de facturación. Concretamente del 8 de enero de 2024 al 6 de febrero de 2024. La primera factura, la emite la empresa y poco después la anula, y la segunda la emite y es pagada sin problema por la consumidora a través de su cuenta bancaria.

La primera factura anulada, se vuelve a emitir pasándola al cobro, al ver que se trataba de una factura por el mismo período, la consumidora devuelve dicho pago. Y tiempo después se produce la reclamación de dicho importe por la empresa.

En ningún momento Iberdrola Clientes, no menciona la factura de 124,92 euros emitida el 27 de febrero y pagada sin problemas por la consumidora por el período del 8 de enero al 6 de febrero del año en curso. Solo se limita a reclamar la primera factura de 162,21, factura que ella misma, la empresa, anuló en fecha de 21 de febrero, emitiendo una factura "Rectificadora" resolviendo que el importe de la primera se anula y el importe es 0,00 euros.

Y por si fuera poco, al redactar el requerimiento de pago, se reclama la factura con número 212402210900XXXX, de 21 de febrero de 2024, de forma errónea, ya que esa factura es la rectificativa de la primera, y como se ha dicho se ha dicho su importe es de 0 euros, no de 162,21 tal como pretende la empresa.

Por todo ello, se concluye que no puede reclamarse por parte de la empresa cantidad alguna, una vez facturada y cobrada la cantidad de 124,92 euros, por el mismo período de facturación.

Por todo ello, se dicta el siguiente

LAUDO

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas, y conforme a los principios de equidad, legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:





ESTIMAR LA PRETENSION DE LA RECLAMANTE, ordenando a la empresa, que se abstenga de reclamar y anule la factura con núm. 2124021301023XXXX por un importe de 162,21 euros, por todo lo expresado anteriormente, y se abstenga de cualquier reclamación posterior a este laudo a la consumidora, y si fuese el caso, dar de baja a la consumidora de cualquier archivo de morosidad en el que pudiera haberse inscrito su nombre.

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 25 de noviembre de 2024

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell

