



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 335 /2024

En Palma de Mallorca, el día 12 de noviembre de 2024, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

PRESIDENTA: Doña Cristina Muñoz Muñoz, árbitra propuesta por la Administración.

VOCALES:

Don Josep Campins Crespí, propuesto por las asociaciones de consumidores.

Don Pere Llinàs García, propuesto por las organizaciones empresariales

PARTES:

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: FACTOR ENERGÍA, SAU.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Disconformidad con el pago de las facturas relativas a la contratación de cinco puntos de suministro de electricidad.

El reclamante indica que la contratación de los cinco puntos de suministro de electricidad no fue transparente, ya que se realizó por teléfono y no se informó correctamente de lo que posteriormente se firmó a través del móvil. El consumidor, a través de su representante, expuso en varias ocasiones durante la llamada que no estaba entendiendo lo que le explicaban, y la empresa reclamada no aclaró sus dudas sobre la contratación. Por este motivo, solicitó la baja del servicio posteriormente y afirma que ahora le reclaman facturas posteriores a la solicitud de la baja.



La mercantil sostiene que la contratación se ha realizado correctamente y que el reclamante debe las facturas de los cinco puntos de suministro correspondientes al período que va entre 31/12/2023 y 5/02/2024, por un importe total de 959,6€.

PRETENSIONES:

ÚNICA: El reclamante solicita la anulación de las facturas por un importe total de 959,61€, relativas al mes de enero, por la contratación el 16 de diciembre de 2023, de cinco puntos de suministro:

- CUPS ES00315006859240XXXX, relativo a la vivienda situada en la calle XXXXX, Sant Jordi de Ses Salines, Illes Balears.
- CUPS ES00315006426330XXXX, relativo a la vivienda situada en Barrio XXXXX, Sant Jordi de Ses Salines, Illes Balears.
- CUPS ES00315005115790XXXX, relativo a la vivienda situada en el Barrio XXXXX, Sant Jordi de Ses Salines, Illes Balears.
- CUPS ES00315000554410XXXX, relativo a la vivienda situada en la calle XXXXX, Sant Jordi de Ses Salines, Illes Balears.
- CUPS ES00315000554410XXXX, relativo a la vivienda situada en la calle XXXXX, Sant Jordi de Ses Salines, Illes Balears.

Se inicia la audiencia con la comparecencia del consumidor y su representante, y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje.

El reclamante adjunta un justificante de pago (transferencia) de 325.50€ a favor de Factor Energía el 14 de febrero de 2024. Según el consumidor, es la cantidad que la empresa le dijo telefónicamente que estaba pendiente de pago y que abonó conforme las indicaciones de ésta. No aporta ningún documento que acredite la fecha de baja del contrato de suministro, alegando que todo el contacto fue telefónico y que no conseguía contactar con ellos para aclarar las cantidades que debía.

Durante la audiencia, el reclamante indica que dispone de las facturas que acreditan que sólo contrató el mes de diciembre con la mercantil reclamada y que, una vez solicitada la baja, contrató con otra empresa el suministro de electricidad.

La mercantil alega que ha procedido a eliminar la cláusula de permanencia y la penalización por baja anticipada, así como las cuotas por servicios adicionales pendientes para completar la anualidad, pero que el importe correspondiente al suministro de luz pendiente de pago de 959,61€ es correcto y se refiere a la suma de los importes de los cinco puntos de suministro por el período que va entre 31/12/2023 y 5/02/2024:



CUPS ES00315006859240XXXX, 149,07€

CUPS ES00315006426330XXXX, 251,35€

CUPS ES00315005115790XXXX, 83,93€

CUPS ES00315000554410XXXX, 61,80€

CUPS ES00315000554410XXXX, 413,46€

A tenor de lo expuesto por el reclamante, se dictó Acta de Suspensión de la Audiencia y, con suspensión a su vez del término para emitir el Laudo, y se requirió al reclamante para que presentara los documentos que acrediten que solicitó la baja y que otra empresa le suministró el servicio en las fechas en que la mercantil reclama las facturas.

También se requirió a la mercantil para que presentara aclaración sobre el pago relativo a 325,25€.

El reclamante presenta el listado de facturas de los cinco puntos de suministro con las fechas de inicio en la nueva comercializadora siguientes:

- CUPS ES00315006859240XXXX, 6 de febrero de 2024
- CUPS ES00315006426330XXXX, 6 de febrero de 2024
- CUPS ES00315005115790XXXX, 6 de febrero de 2024
- CUPS ES00315000554410XXXX, 6 de febrero de 2024
- CUPS ES00315000554410XXXX, 7 de febrero de 2024

No aparece en el listado ningún cargo relativo al mes de enero de 2024.

Por su parte, la mercantil aclara que el importe de 325,50€ se refiere a las cantidades pendientes por el mes de diciembre (16/12/2023 a 31/12/2023) por los cinco puntos de suministro:

- CUPS ES00315006859240XXXX, 62,75€
- CUPS ES00315006426330XXXX, 97,99€
- CUPS ES00315005115790XXXX, 36,22€
- CUPS ES00315000554410XXXX, 31,08€
- CUPS ES00315000554410XXXX, 97,46€

El resto facturas, emitidas el 03/04/2024, se refieren al mes de enero (31/12/2023 y 5/02/2024) y suman el importe de 959,61€, después de la rectificación de las facturas emitidas el 12/02/2024 para eliminar los importes relativos a la penalización por baja anticipada y servicios adicionales pendientes.

Tras lo cual, el Colegio Arbitral, por unanimidad y en derecho, se pronuncia emitiendo el siguiente



LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y las alegaciones de las partes, y conforme al principio de legalidad, este Colegio Arbitral dicta laudo DESESTIMATORIO de las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes consideraciones:

En primer lugar, de la documentación presentada por las partes, se desprende que la mercantil efectivamente realizó el suministro de electricidad en el mes de enero. Tanto la documentación presentada por la reclamada como por la mercantil, coincide en las fechas en que se dio de baja el suministro (5 de febrero de 2024) y se procedió a dar de alta en otra comercializadora (6 de febrero de 2024). A falta de documentación que indique lo contrario, el suministro en el mes de enero lo realizó la mercantil reclamada.

En segundo lugar, de acuerdo con el art. 44 sobre Derechos y Obligaciones de los consumidores en relación con el suministro de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y en concreto en su apartado 1. j), se expone que el consumidor tiene derecho a recibir información transparente sobre los precios y condiciones generales del suministro, y a recibir una facturación desglosada. La mercantil podría haber sido mucho más clara y transparente a la hora de informar al reclamante de los importes pendientes cuando le requirió dicha información. La falta de una información adecuada y comprensible para el cliente no puede traducirse en un perjuicio para el consumidor a la hora de abonar las cantidades pendientes de pago por los cinco puntos de suministro.

A fin de dar cumplimiento al laudo, se determina que el reclamante pueda optar por abonar la cuantía de 959,61€ con un pago único o de forma fraccionada. Si opta por realizar el pago fraccionado, se realizará a razón de doce (12) cuotas redondeadas en un importe de 79,96€. Dichas cuotas se pagarán mensualmente en la cuenta bancaria que la mercantil indicó en sus alegaciones. El primer cargo se realizará el mes de enero de 2025, por lo que la última cuota deberá abonarse el mes de diciembre de 2025.

El calendario debe adaptarse a las posibilidades del reclamante, de manera que el pago de las facturas pendientes no dificulte ni altere su economía familiar, ni le suponga un perjuicio que se pueda solventar realizando un pago fraccionado.



Notifíquese a las partes este 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 la presidenta del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Cristina Muñoz Muñoz