



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 581/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia telefónicamente.

Reclamada: Factor Energia, SA, con NIF A6189XXXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

En escrito de solicitud de arbitraje de 23 de julio de 2024, la reclamante manifiesta que día 10 de julio de 2024 le cargaron un importe de 446€ en su cuenta, sin factura. La compañía le indicó que era un gasto por consumo.

La facturación se triplicó desde que contrató con la empresa. No disponía de contrato ni de facturas electrónicas.

Le han enviado un contrato sin firmar. El contrato que firmó lo envió por SMS y no se puede visualizar.

PRETENSIONES

Que la empresa no pueda cobrar ni reclamar la factura excesiva.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escritos de 3 de septiembre y 11 de noviembre de 2024, Factor Energia, SA, manifiesta, en síntesis, que en fecha 16 de abril de 2024, la reclamante contrató con la compañía.

El contrato se activó el 3 de mayo de 2024 y fue dado de baja por cambio de comercializadora el 18 de julio de 2024.

La intermediación y la comercialización fue llevada a cabo por una empresa externa vinculada a la compañía. La contratación se realizó a distancia a través de llamada telefónica y posterior confirmación por SMS certificado por un tercero de confianza.

Aporta extracto del certificado emitido por el tercero de confianza y archivo de audio relacionado con la contratación.

Los precios facturados se corresponden con los convenidos y suscritos en el contrato.

Adjunta histórico de facturas.



Alega que la responsabilidad sobre la lectura de la energía recae sobre la empresa distribuidora, de acuerdo con la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y con 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.

Entiende que quien debe dar respuesta a la reclamación es la distribuidora E-Distribución Redes Digitales, SLU.

Aporta cuadro comparativo con los consumos trasladados por la distribuidora a la empresa y de esta a la reclamante, siendo coincidentes.

Manifiesta que la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears no dispone de competencia para conocer de la controversia, que recae sobre el órgano competente en materia de energía, de acuerdo con el artículo 98 del Real Decreto 1955/2020.

La oferta pública de adhesión de la compañía al Sistema Arbitral de Consumo condiciona que la resolución deba ser adoptada en derecho, no en equidad.

La controversia no puede ser resuelta por la vía arbitral, al tratarse de una materia excluida en la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, señalando como causas de exclusión los asuntos que no sean competencia de las comercializadoras (entre ellas, las tomas de lectura) y reclamaciones que superen los 600€.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

Aporta la compañía copia de certificado emitido por Lleidanetworks Serveis Telemàtics, SA, en calidad de prestador de servicios de confianza, del cual se desprende que día 16 de abril de 2024, a las 19.57 horas se le remitió un SMS a la reclamante al teléfono 66141XXXX, con un enlace a una dirección web (<https://sign.clickandsign.eu/h/WgUUa9Ydem>) para la firma del contrato.

Asimismo, certifica esta entidad que la reclamante accedió a la página web para la firma de los documentos en la misma fecha a las 20.46 horas, añadiendo que a las 20.47 horas "Ha recibido una petición HTTPS desde la IP 178.139.23XXXX correspondiente al evento de firma".

Se adjuntan con el certificado descrito dos documentos, con los encabezamientos siguientes: "Certificado de comunicación electrónica SMS Certificado" y "Contrato de Suministro".



Aporta también la empresa un archivo de audio con la grabación previa a la formalización de la contratación, efectuada el mismo día 16 de abril de 2024 a las 19.41 horas; un cuadro comparativo del consumo realizado; y copia de las facturas emitidas en fecha 11 de junio, 10 de julio y 12 de agosto de 2024.

Pese a la aportación de la documentación referida, la compañía alega la imposibilidad de resolver la reclamación por la vía arbitral, señalando falta de competencia de la Junta Arbitral de Consumo por razón de la materia y entendiendo que quien debe dar respuesta a la Sra. XXXXX es la distribuidora.

Tras analizar la objeción expuesta por la empresa, se determina que no se observan motivos que permitan considerar que la controversia planteada deba ser excluida de la vía arbitral por razón de la materia, toda vez que el conflicto planteado radica en un desacuerdo de la reclamante respecto de los importes facturados por la comercializadora, no sobre las lecturas efectuadas por la distribuidora, tal y como interpreta Factor Energía, SA.

Sin perjuicio de lo anterior, debe tenerse en cuenta que es habitual que las empresas se sometan a arbitraje de manera condicionada, a través de una oferta pública de adhesión.

En el caso de Factor Energía, SA, su oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo es limitada y contiene una serie de cláusulas que excluyen su sometimiento al arbitraje, entre las cuales se encuentran aquellos asuntos que no sean de competencia de las comercializadoras o supuestos de reclamaciones que excedan de 600,00€.

Tras concluir que el conflicto no obedece a una discrepancia en la toma de la lectura sino en la facturación de la comercializadora, debe ponerse el foco en la cuantía de la reclamación.

En el presente supuesto, la solicitud de arbitraje fue planteada el 23 de julio de 2024, a raíz de una factura emitida el 10 de julio de 2024 por un importe de 446,20€.

No obstante, como resultado de la audiencia y de la documentación aportada por las partes, se constata que la disconformidad de la reclamante se extiende también a una factura emitida el 12 de agosto de 2024, por un importe de 396,70€.

Cabe señalar que la parte reclamante no concreta cuál es el importe que entiende que le correspondería abonar de las dos facturas referidas, o el importe por kWh que considera que debería aplicar la empresa.

En esta tesitura, la reclamación debe contemplarse en su conjunto y apreciar que, en la fecha de dictarse el presente laudo, afecta a un importe global que supera el límite máximo de 600,00€ fijado por la compañía en su oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.



De conformidad con todo lo expuesto, se concluye que el órgano arbitral debe inhibirse de pronunciarse acerca de la pretensión formulada por la Sra. XXXXX, o respecto de la procedencia de una posible deuda de la reclamante con la compañía, a causa de la cuantía en disputa, que supera los 600,00€.

En consecuencia y de acuerdo con el artículo 48.3 c del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo -vigente en la fecha en la que se formuló la solicitud de arbitraje- debe darse por terminado el procedimiento arbitral sin entrar en el fondo de la controversia, al resultar imposible la prosecución de las actuaciones.

No obstante, queda expedita la vía judicial a fin de que las partes puedan defender sus intereses a través de la misma, en caso de considerarlo oportuno.

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, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós