



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 458 /2024

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, SAU.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Disconformidad con el pago de las facturas. El consumidor reclama que no le han descontado unos pagos ya realizados del precio total.

PRETENSIONES:

ÚNICA: Modificación de las facturas para incluir los pagos realizados con la tarifa plan cuota doce que contrató en su momento.

El reclamante aporta las siguientes 5 facturas:

Factura núm. P23CON030425XXX por importe 88,31€

Factura núm. P23CON030425XXX por importe 212,73€

Factura núm. P23CON030717XXX por importe 151,91€

Factura núm. P24CON003096XXX por importe 97,31€

Factura núm. P24CONO11628XXX por importe 125,15€

A su vez, presenta cinco pagos de 61€ hechos entre los meses de abril y agosto de 2023.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La mercantil alega en su escrito que el reclamante contrató el plan de planificación de pagos denominado PLAN CUOTADOCE, durante el año 2022-2023, con la modalidad de pago en la que el cliente abona una cantidad fija al mes, con independencia del consumo realizado.



Este método de pago implica que se regularice el consumo real transcurrido el periodo de un año desde la suscripción para normalizar el consumo real efectivo, comparando la diferencia entre lo facturado y lo abonado. La cantidad mensual establecida fue de 61€ para el año 2023, de manera que se va generando una “hucha” para el pago de los importes pendientes.

La reclamada presenta un cuadro de facturación y pagos donde figura pendiente de pago el importe de 140,35€, que se corresponde con la fracción 2 de la factura P23CON030425XXX con un importe total de 212,73€, habiendo pagado el consumidor de la “hucha” mencionada el importe de 72,38€. La mercantil requiere el pago únicamente de la cantidad pendiente de dicha factura y no el pago de la totalidad de las facturas.

En el cuadro se refleja el pago realizado por el consumidor a razón de 61€ por 12 cuotas por un total de 732€. Estos pagos han generado una “hucha” a partir de la cual se han ido abonando facturas, pero en el momento de regularizar el importe pendiente, conforme a las condiciones del PLAN CUOTADOCE, no es suficiente para cubrir la totalidad de la deuda pendiente.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente y las alegaciones de las partes reclamante y reclamada, se DESESTIMA la pretensión del consumidor, atendiendo a las siguientes consideraciones:

En primer lugar, la mercantil ha aportado el cuadro explicativo de los 12 pagos de 61€ realizados por el reclamante, y justifica que la cantidad resultante de 732€ ha sido insuficiente para abonar la totalidad del importe pendiente de pago en el momento de regularizar el consumo real registrado de acuerdo con las condiciones del plan CUOTADOCE. Por este motivo, está pendiente de pago el importe de 140,35€ que se corresponde a la fracción 2 de la factura P23CON030425XXX.

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.



A fin de dar cumplimiento al laudo, se determina que el reclamante pueda optar por abonar la cuantía de 140,35€ con un pago único o de forma fraccionada. Si opta por realizar el pago fraccionado, se realizará a razón de cuatro (4) cuotas redondeadas en un importe de 35€. Dichas cuotas se pagarán mensualmente en cualquiera de las entidades colaboradoras que figuran que figuran en la factura, como indica la mercantil en sus alegaciones. El primer cargo se realizará el mes de enero de 2025, por lo que la última cuota deberá abonarse el mes abril 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 árbitra en el lugar y fecha señalados. Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra