



LAUDO ARBITRAL

Exp. n.º 5882024

En Palma, el día 8 de enero de 2025

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante manifiesta que tiene contratada una tarifa de horas happy, que consta en pagar el kilovatio más caro de lo normal, pero 2 horas diarias gratis. Siempre el mayor consumo lo hace en estas 2 horas para que le salga a cuenta esta tarifa.

Un día vinieron a cambiar el contador y al cabo de unos días me mandaron una refacturación de los últimos 6 meses aproximadamente. Dicha refacturación afectaba a facturas que ya había pagado como reales y que en su día había comprobado con la aplicación del móvil que se consumía la luz en la franja horaria que me interesaba.

Ahora en esta refacturación ponen casi todo el consumo fuera de las horas happy y en la aplicación me sale no disponible la franja horaria en que consumí la luz.

La empresa alega que se debería dar traslado de la presente reclamación a la DIRECCIÓ GENERAL D'ECONOMIA CIRCULAR, TRANSICIÓ ENERGÈTICA I CANVI CLIMÀTIC por tratarse de una materia relacionada con Lecturas, anomalías e incidencias en el equipo de medida.

Que tras la sustitución del contador averiado, Distribuidora trasladó la regularización de la facturación emitida del periodo comprendido entre el 16/06/2023 al 16/01/2024, pero que Endesa Energía S.A.U., ha regularizado las horas Happy de dicho periodo. Por lo que, se ha efectuado un nuevo proceso de regularización aumentando el cómputo de consumo de las horas Happy a 0 € kWh. Una vez efectuada la regularización, el importe correspondiente a las facturas sustituidas que constaban abonadas, ha sido aplicado a sus facturas sustituyentes estableciéndose un importe a favor de 70,64 €, retornado vía transferencia bancaria.

A su vez reconviene un importe pendiente de pago de 121,05 € que corresponde a las facturas detalladas a continuación:

Deuda pendiente

Fecha factura Factura/fracción Importe

11/06/2024 P0Z401Y0551699/2 95,46 €

22/07/2024 PMP401N1459658/2 25,59 €

Total 121,05 €



PRETENSIONES:

Que no se haga ninguna refacturación, las primeras facturas son correctas.

ANÁLISIS DE LA FACTURACIÓN Y DE LOS HECHOS:

En primer lugar, se analiza la petición de la empresa reclamada de remitir el expediente a la Dirección General competente en materia de energía. Se trata de un expediente que analiza lecturas de contador, y la competencia si se pudiera en duda el consumo sí sería de esa dirección general. Sin embargo, la queja no se centra en la cantidad de kWh, sino en las horas en las que se consumieron. Además, la empresa ha aceptado el espíritu de la pretensión de la reclamante. Esta solicitaba que no se hiciera refacturación y mantuviera la primera factura en lugar de la segunda, pues la consideraba correcta y la empresa, en lugar de mantener la primera, ha tomado como base la segunda, que es la que se supone tiene los consumos correctos, y ha ampliado el descuento para que el precio final concuerde con lo que hubiera pagado la reclamante si las horas happy estuvieran bien calculadas, retornando un importe. Por lo tanto, no tiene sentido remitir a la DG de Energía un expediente formalmente solucionado.

En relación a las facturas emitidas, encontramos que se emitió una factura original con unos consumos que según "distribuidora" eran incorrectos, con unos horarios de consumo que concuerdan con los hábitos de la reclamante. Estas facturas se modificaron con unos consumos rectificadas, algo menores a los primeros, pero sin aplicar las horas de consumo, lo que genera un sobrepago a la reclamante debido al tipo de contrato que tiene, con beneficios horarios. Esta facturación se modifica por una tercera, iniciativa de la empresa reclamada, aplicando los kWh rectificadas y modificando las horas bonificadas para que el precio coincida con el precio que se hubiera facturado si se hubiera dispuesto de las horas de consumo reales:

	original	sustitutiva	sustituyente
20.05 a 19.07	78,71 €	126,45 €	74,61 €
19.07 a 19.09	111,36 €	157,71 €	99,97 €
19.09 a 20.11	83,33 €	135,99 €	75,96 €
20.11 a 16.01	83,27 €	150,28 €	76,01 €
total	356,67 €	570,43 €	326,55 €

LAUDO:

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se emite ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, que ya han sido parcialmente aceptadas por la empresa.

La pretensión de que "no se haga ninguna refacturación" no se acepta tal cual, sino que se acepta la propuesta de la empresa de que, en base a la segunda lectura facilitada por la distribuidora se modifiquen las horas de consumo para ajustarlas lo más posible a la realidad.



Las facturas originales sumaban 356,67€ y las definitivas 326,55€, por lo que la empresa debería haber retornado, 30,12€. Sin embargo, ha retornado 70,64€ y reconviene 121,05€.

Preguntada la empresa durante la audiencia sobre como retornó ese importe indican que: Detallo desglose transferencias enviadas:

- *Factura sustituida de 116,96€ sustituyente de 74,61€ importe a devolver 42,35€, enviada transferencia de 37,84€ y el importe de 4,51€ compensado en facturas pendientes.*
- *Factura sustituida de 118,14€ sustituyente de 99,97€ importe devuelto por transferencia de 18,17€.*
- *Factura sustituida de 83,33€, sustituyente de 75,96€, importe devuelto por transferencia de 7,37€.*
- *Factura sustituida de 83,27€, sustituyente de 76,01€, importe devuelto por transferencia de 7,26€.*

Este árbitro considera que la primera y la segunda de las cantidades indicadas son incorrectas, en exceso, pues la “factura sustituida de 116,96€” en realidad debería haber sido la de 78,71€ (la primera del cuadro indicado en el análisis de las facturas) y la “factura sustituida de 118,14€” debería haber sido la de 111,36€ (la segunda del cuadro indicado en el análisis de las facturas). Al haberse reintegrado en exceso, no se procede a valorar más.

Se pasa entonces a analizar la reconvenición de la empresa que se centra en dos facturas. La primera, es una fracción de 95,46€ proveniente de la factura sustituyente de 99,97€. A estos 99,97€ restan 4,51€ “compensado en facturas” y de aquí sale el importe que ahora se reclama, aduciendo que la reclamante no había pagado la factura original, que era de 118,14€ (de 111,36 en realidad). Teniendo en cuenta que la reclamante aporta un justificante de pago de dicha cantidad (los 111,36€) y que además, según los cálculos de Endesa, la “factura sustituida” de 118,14€ (la que en el párrafo anterior se ha dicho que debe estar mal) ha generado un abono que se ha devuelto por transferencia, no tiene sentido que la original estuviera impagada, pues si hubiera estado impagada no se hubiera generado dicho abono.

En relación a la segunda factura reconvenida, es una fracción de 25,59€ proveniente de una factura de 80,53€ del periodo del 21 de mayo al 17 de julio del 24. La reclamante es consciente de que la factura de 80,53€ no se cargó en el banco y que sí hicieron un intento de cargar 25,59€ que devolvió por no saber de donde procedían. Por lo tanto, la empresa deberá enviar de nuevo a cobro la fracción 2 de 25,59€, que debe la reclamante, y con esto quedaría liquidada esta controversia relativa al periodo de facturas analizado. La diferencia entre los 80,53€ del total de la factura y los 25,59€ que se reclaman, que son 54,94€, no han sido objeto de análisis durante este procedimiento arbitral. No se sabe en el momento de dictar este laudo si la diferencia proviene de alguna regularización, abono o pago a cuenta de la reclamante.



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, en fecha de la firma electrónica

EL ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis