



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. JAC 650/2024**

#### **PARTES**

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

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

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

Mediante escrito de solicitud de arbitraje con registro de entrada de 22 de agosto de 2024, el reclamante manifiesta que recibió una llamada de Factor Energía, haciéndose pasar por Endesa. Le dijeron que tenía problemas con la comercializadora y que estaba obligado a cambiar. Le facilitaron todos sus datos personales y los del contador, por lo que confió. Le ofrecieron mejorar las condiciones.

Cuando le llegó la primera factura comprobó que se le cobró el kW/h a 0,20€, cuando lo estaba pagando a 0,10€.

Se personó en una oficina de Endesa y se percató de que ya no estaba con dicha compañía y que tenía un año de permanencia.

Le enviaron un mensaje de texto indicándole que le perdonaban la penalización, pero le siguen llamando cada día.

Ha pagado las facturas de electricidad y gas del 3 al 31 de julio de 2024.

La factura de gas es estimada y le han cobrado lo que paga en dos meses.

En su solicitud de arbitraje, el Sr. XXXXX consignó las pretensiones siguientes:

1. Que no le sigan llamando.
2. Que no le cobren la penalización, ni la electricidad ni el gas del mes de agosto de 2024.

#### **ALEGACIONES**

1. Mediante escrito de 27 de septiembre de 2024, la compañía manifiesta, en resumen, que día 13 de agosto de 2024 el reclamante se dirigió al departamento de atención al cliente mostrando su disconformidad con la permanencia.

Día 14 de agosto de 2024 se le informó que, si bien el contrato preveía una permanencia mínima de un año, se procedía a exceptuar la aplicación de la penalización.



El 17 de junio de 2024 el reclamante contrató el suministro de energía eléctrica y gas natural. En relación con la energía eléctrica consta como fecha de activación el 3 de julio de 2024 y como fecha de baja por cambio de comercializadora el 15 de julio de 2024. Respecto del gas, consta como fecha de activación el 6 de julio de 2024 y como fecha de baja por cambio de comercializadora el 15 de agosto de 2024.

La intermediación y la comercialización de la contratación fue llevada a cabo por una empresa externa vinculada a Factor Energia. La contratación se realizó a distancia. Tras recabar el consentimiento verbal del consumidor por vía telefónica, el reclamante confirmó la contratación por medios electrónicos, mediante pulsación del botón de firma incluido dentro del mensaje SMS remitido al número de teléfono +3463573XXXX, previa visualización y descarga de la copia del borrador del contrato. Todo ello, certificado por un tercero de confianza.

A lo largo de la llamada se informó al reclamante que, como consecuencia del contrato, se procedería a realizar el cambio de comercializadora.

Una vez confirmada la contratación, se le envió un SMS de bienvenida a la comercializadora y una llamada, con la finalidad de verificar que el contratante estaba conforme con el cambio de comercializadora.

Entendiendo que la voluntad del reclamante es que el canal de ventas no vuelva a contactar con él, se ha derivado su solicitud, constandingo que ha sido tramitada.

En aras a llegar a un acuerdo, se exceptuó la aplicación de la penalización por baja anticipada, atendiendo la solicitud del reclamante. Por ello, solicita el archivo del expediente.

2. En fecha 18 de noviembre de 2024, el Sr. XXXXX formula un nuevo escrito en el que manifiesta haber recibido el escrito de alegaciones de la compañía y solicita lo siguiente:

Que no se le cobren los días sueltos de agosto.

Que se le abone la diferencia de 0,10€ a 0,20€ durante el tiempo de consumo, y que se proceda a la devolución de las facturas de agosto hasta recibir la resolución del expediente.

3. Mediante escrito de 7 de enero de 2025, la empresa manifiesta, en síntesis, que con el fin de alcanzar un acuerdo, ha anulado la totalidad de las facturas emitidas, de acuerdo con las siguientes tablas:



En relación con el suministro de electricidad:

FACTURA	FECHA	PERIODO	IMPORTE	TIPO
F-24-01421626	12/08/2024	03/07/2024 al 31/07/2024	26,61 €	Ordinaria
F-24-01598227	06/09/2024	31/07/2024 al 15/08/2024	66,38 €	Ordinaria
FD25-00000772	03/01/2025	03/07/2024 al 31/07/2024	-26,61 €	Anuladora
FD25-00000771	03/01/2025	31/07/2024 al 15/08/2024	-66,38 €	Anuladora

En relación con el suministro de gas:

FACTURA	FECHA	PERIODO	IMPORTE	TIPO
GFN2400592113	08/08/2024	06/07/2024 al 31/07/2024	32,91 €	Ordinaria
GFN2400700917	16/09/2024	01/08/2024 al 15/08/2024	22,19 €	Ordinaria
GFA2500000020	03/01/2025	06/07/2024 al 31/07/2024	-32,91 €	Anuladora
GFA2500000021	03/01/2025	01/08/2024 al 15/08/2024	-22,19 €	Anuladora

Solicita la empresa que se dicte laudo conciliatorio, al haber accedido a la totalidad de las pretensiones del reclamante, y que la decisión arbitral sea adoptada en derecho.

### 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:

A tenor de las pretensiones formuladas por el reclamante a lo largo de la tramitación del expediente y en vista de las alegaciones presentadas por la compañía, a pregunta durante la audiencia, el Sr. XXXXX manifiesta que considera satisfecha su solicitud, si bien deja constancia de su malestar y total descontento con la actuación de Factor Energía, SA. De conformidad con lo anterior, en función de lo dispuesto en el artículo 38 del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, aprobado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, se dan por terminadas las actuaciones y se eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes, consistente en la anulación por parte de la empresa de la totalidad de las facturas emitidas.

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 artículo 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 artículo 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