



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 894/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia mediante videoconferencia.

Reclamada: Iberdrola Clientes, S.A.U., con NIF XXXXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje de 11 de diciembre de 2024, la reclamante manifiesta que en junio de 2023 aceptó un contrato de un año con una cuota de 78€ al mes. Después, cambió a Endesa.

La empresa le reclama el consumo real desde enero 2024 por un total de 685,07€, con los que no está de acuerdo. Además, en dicho importe no se tienen en cuenta los 78€ que pagó cada mes.

PRETENSIONES

En el transcurso de la audiencia, la reclamante aclara que solicita que no se le reclame ningún importe, puesto que no debe nada.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

Mediante escrito de 21 de enero de 2025, la empresa manifiesta que el agente que explicó la oferta a la Sra. XXXXX en ningún momento hizo referencia a una tarifa plana, recalcando en varias ocasiones que a los seis meses se revisaría la cuota y a los doce meses se regularizaría.

Textualmente le indicó que "a los seis meses hay revisión de esa cuota, porque le pueden cambiar las circunstancias personales de vivir una persona en casa a vivir cuatro y le sube el consumo, entonces Iberdrola hace revisión..." la cliente le cortó y dijo "ah, entonces será menos, porque mi hijo se va a ir en invierno...". La agente siguió comentando "...entonces no se preocupe porque a los seis meses revisamos y si vemos que el consumo es más o menos parecido... perfecto, si ven que el cliente está gastando de más le avisamos así que no se preocupe y al año regularización". En ese momento la clienta preguntó "¿y si es de menos?", y la agente contestó "a los doce meses cuando termina la oferta vemos si el cliente ha pagado de más, que puede ser también, que usted haya pagado de más, Iberdrola le devuelve la diferencia".

En el aviso que le llegó con su primera cuota se le volvió a indicar que la cuota fija de 78€ una vez al año se regularizaría.



La reclamante estaba informada que dicha modalidad de pago consiste en que la empresa carga mensualmente en la cuenta bancaria la cuota fija mensual vigente en cada momento. Sin perjuicio de lo anterior, la compañía emite la factura de suministro que incluye el precio de la energía consumida y de los servicios y otros conceptos que sean de aplicación, con la periodicidad indicada en el contrato. El importe de dicha factura tiene carácter informativo y es considerado cuando se procede a la regularización de los pagos con el importe total de la facturación. Adjunta contrato enviado a la clienta, firmado de manera digital.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, resulta procedente aclarar, en primer lugar, que los términos “tarifa plana” y “cuota fija” no son equivalentes.

La principal diferencia entre ambos conceptos estriba en que en aquellos contratos en los que se aplica una cuota fija, el cliente y la comercializadora acuerdan una cantidad a pagar durante un período determinado, finalizado el cual se efectúa una regularización en base a la energía consumida. Como resultado de dicho cálculo, el cliente recibirá el importe correspondiente a la cantidad no consumida o, si ha superado la cuota estimada, deberá abonar el importe que proceda.

En este supuesto concreto, la empresa aporta copia del contrato de suministro de electricidad suscrito con la reclamante, que incluye el documento “Condiciones de pago mediante cuota fija mensual del contrato”. Dicho documento refleja una cuota fija mensual de 78€ y -entre las condiciones aplicables- describe cómo se ejecuta la regularización.

Por otra parte, más allá de los fragmentos de la conversación mantenida entre el agente de la empresa y la reclamante que la compañía transcribe en su escrito de alegaciones, no es posible verificar con mayor precisión cuál fue el contenido de la información precontractual que se le pudo haber facilitado a la Sra. XXXXX. No obstante, se aprecia que, posiblemente, la reclamante no se cercioró suficientemente acerca de si el contenido del contrato que aceptó se ajustaba a la información que la empresa le había trasladado o con lo que ella había entendido.

En esta tesitura, lo que sí resulta evidente es que la reclamante no solamente no ejerció el derecho de desistimiento, sino que se mostró conforme con las condiciones del contrato hasta el momento en el que se aplicó la regularización.

De conformidad con todo lo expuesto, debe concluirse que no se detectan irregularidades en la aplicación del contrato, por lo que procede DESESTIMAR la pretensión. Finalmente, cabe apuntar que, toda vez que la compañía no formula reconvencción y que ninguna de las partes aporta copia de las facturas objeto de controversia, no procede emitir ningún pronunciamiento acerca de la cuantificación de una posible deuda.



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