



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 487 /2025

PARTES:

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: TOTAL ENERGIES CLIENTES, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Disconformidad con la facturación.

El reclamante cambió de compañía de energía y después de dos pagos le vino un importe a abonar de 38€. El banco le recomendó que no lo abonara porque podía ser un fraude. Después le llegó un pago de 115€. Alega que desde el 10 de octubre de 2024 hasta el mes de febrero ha estado solo y el importe facturado por el consumo de electricidad le parece excesivo.

PRETENSIONES:

La anulación del importe facturado porque considera que las facturas son desmesuradas.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa reclamada contesta en su escrito de alegaciones que el reclamante suscribió un contrato de suministro de electricidad que estuvo en vigor del 10/07/2024 a 23/01/2025, y un contrato de servicios de mantenimiento que estuvo en vigor del 10/07/2024 a 23/01/2025.

En lo que se refiere a los consumos repercutidos para el período de facturación de 30/09/2024 a 23/01/2025, a través de las facturas ref.1NSN24120019XXXX, 1NSN25020039XXXX y 1NSN25020039XXXX, por un importe de 203,15€.



La mercantil reclamada efectuó requerimiento de información a la empresa distribuidora, VALL DE SOLLER ENERGIA, S.L.U., en aras a revisar los consumos reclamados, con números de solicitud 20254207XXXX. La respuesta de la distribuidora es que la lectura real es correcta, por lo que los consumos son correctos y no se aprecia anomalía alguna.

Por otro lado, los cobros no reconocidos por la parte reclamante, se refieren a las facturas 1NSN25020039XXXX y 1NSN25020039XXXX, emitidas en fecha 18/02/2025 y por importe total de 115,98€. El 26/02/2025, el reclamante se puso en contacto con el canal de atención al cliente para suscribir un fraccionamiento del pago de las facturas en 3 cuotas, por importes de 38€, 38€ y 39,98€. La primera cuota no fue abonada por el reclamante, rompiéndose el plan de pagos suscrito y procediéndose al cobro de la deuda de forma íntegra. Actualmente dichas facturas se encuentran impagadas.

Solicita reconvencción y reclamada la deuda pendiente por importe de 115,98€. No obstante, ofrece a la parte reclamante la posibilidad de hacer frente al pago en 3 mensualidades.

LAUDO CONCILIATORIO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente, con las alegaciones presentadas por la parte reclamada, y oído el reclamante en audiencia, se dicta LAUDO CONCILIATORIO, al haber llegado las partes a un acuerdo durante el presente procedimiento arbitral, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante alega que no está de acuerdo con el importe de las facturas porque el consumo que aparece es excesivo, ya que ha estado solo en su domicilio. Aclara la mercantil reclamada en su escrito de alegaciones, que ha requerido a la distribuidora la información relativa a las lecturas realizadas, y que son correctas.

De acuerdo 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 y Real Decreto 1718/2012, de 28 de diciembre, por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de los suministros de energía a baja tensión con potencia contratada no superior a 15 Kw, las empresas distribuidoras son las responsables de las lecturas y equipos de medida.



Por lo tanto, se ha confirmado por la distribuidora que las lecturas son reales y correctas, y no habiendo indicios de anomalías en el suministro, procede el pago del importe pendiente facturado.

Durante la audiencia, el reclamante expone que no recuerda haber aceptado el fraccionamiento del pago del importe adeudado, pero que está de acuerdo en realizarlo en 3 cuotas.

Visto lo anterior, se establece el pago en tres mensualidades, a realizar los días 25/01/2026, 25/02/2026 y 25/03/2026, por los importes de 38€, 38€ y 39,98€.

Este pago deberá realizarse mediante cargo de los importes mencionados en el número de cuenta bancaria en la que el reclamante tuviera domiciliados sus recibos. Si el reclamante hubiera modificado su número de cuenta bancaria, deberá ponerlo en conocimiento de la Junta Arbitral.

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