



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. 515 /2025

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: ENDESA ENERGIA, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Cambio indebido de titularidad de los suministros de electricidad y gas por error en la asignación del CUPS.

La reclamante alega que la reclamada cambió la titularidad de los suministros que tenía contratados sin su consentimiento, lo cual causa baja que ella no aceptó, y le obligó a realizar un nuevo contrato de los suministros. Además, sigue recibiendo facturas a nombre del otro titular en su cuenta bancaria.

PRETENSIONES:

1. Revisión de las tarifas. Solicita confirmación por escrito las tarifas actuales en comparación con las anteriores.
2. Emisión de facturas incorrectas. Continúan enviando recibos de gas a la cuenta bancaria de la reclamante a nombre de otra persona. En concreto, recibo de 27/10/2025, por importe de 9,16 euros, y recibo de 26/11/2025, por importe de 9,14 euros.
3. Compensación recibida. La empresa ha indemnizado con 60€ a la reclamante y ha condonado las facturas de Junio a Agosto de 2025, pero queda pendiente de abono una factura pagada del 07/07/2025, por importe de 38,62€.
4. Se realice sin penalización para la reclamante.



ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa reclamada contesta en sus alegaciones que, debido a una errata en la codificación de los datos identificativos de la clienta, motivado por una incidencia del sistema operativo, concretamente su número de identificación fiscal (NIF), el 16/06/2025 se formalizó un cambio de titularidad con subrogación de los suministros de luz y gas, a nombre de un tercero, manteniendo el mismo registro en los datos de la cuenta bancaria de la reclamante asociados a dicho cambio contractual.

En la fecha 18/06/2025, el nuevo titular asignado a los puntos de suministro tramitó la baja de los contratos, no haciéndose efectivas debido a la negativa de la reclamante. En la fecha 08/07/2025, la reclamante solicitó el cambio de titularidad a su favor de los puntos de suministro, constando los contratos de alta a su nombre desde el 06/08/2025 y 21/08/2025 respectivamente.

En base a lo expuesto, se ha procedido a asumir la totalidad de las facturas emitidas abonadas en el período afectado, de junio a agosto de 2025, y se han anulado los cargos derivados de los contratos. Además, se ha determinado proceder a indemnizar a la reclamante con un importe total de 60€, que corresponde a 30€ por cada contrato, conforme a lo legalmente establecido.

LAUDO CONCILIATORIO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente, con las alegaciones escritas aportadas por la reclamante y oída la reclamada en audiencia, y conforme a los principios de equidad y legalidad, se dicta LAUDO CONCILIATORIO, al haber aceptado y dado cumplimiento la empresa reclamada a las pretensiones de la reclamante, atendiendo a las siguientes consideraciones:

Durante la audiencia, la representante de la mercantil reclamada comparece por videoconferencia. Se contacta telefónicamente con la reclamante, que indica que se reitera en los hechos plasmados en su reclamación y desea comparecer mediante escrito de alegaciones presentado previamente.

En relación con la primera pretensión, la consumidora solicita información para poder comparar las tarifas anteriores y actuales. La árbitra solicita a la empresa que aporte información al respecto. La reclamada se compromete a hacer llegar las facturas de los últimos seis meses de los contratos anteriores a la reclamante. De igual forma, indica que la tarifa de gas que tenía contratada era a 0,11 €/Kw y con la nueva tarifa paga 0,073€/Kw, por lo que sale beneficiada. Por lo que se refiere la tarifa de luz, estaba en tarifa regulada sin bono social. Esta tarifa no es fija y va variando, y en enero de 2026 está a 0,17€/Kw, mientras que la clienta ha contratado en mercado libre la tarifa "tu casa 50". El precio es también a 0,17€/Kw y tiene 50 de mayor consumo mensual a 0€.



Por lo que se refiere a la segunda pretensión, la reclamada expone que ya se han devuelto los importes reclamados en las fechas 14 y 15 de enero de 2026, por lo que la incidencia está resuelta.

Respecto a la tercera pretensión, la factura de luz por importe de 38,62€ ha sido abonada el 14 de enero de 2026 en la cuenta bancaria de la reclamante.

En cuanto a la cuarta y última pretensión, consistente en no aplicar penalización alguna, la empresa indica que no se ha realizado cargo alguno por este concepto, y que si la reclamante desea cambiar de tarifa no se aplicará penalización.

Por todo lo expuesto se resuelve lo siguiente:

La empresa reclamada hará llegar a la reclamante a través de la Junta Arbitral de Consumo, si no lo ha hecho al recibir la presente resolución, las facturas de los seis meses anteriores a la finalización de los contratos de luz y gas, así como los contratos de los puntos de suministro actuales.

Si la consumidora no hubiera recibido los abonos de los importes reclamados, la mercantil reclamada deberá realizar el abono en la cuenta bancaria de la consumidora en plazo máximo de 1 MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo. Por este motivo, la empresa reclamada se abstendrá de cualquier reclamación a la consumidora al respecto, y no aplicará ningún cargo en concepto de penalización si la reclamante solicitar cambiar de tarifa dentro de las tarifas disponibles.

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