

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 654/25

En Palma de Mallorca, el día 23 de abril de 2026.

PRESIDENTE: Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Josep Campins Crespí, propuesto por las asociaciones de consumidores.

Pere Llinàs García, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX (representado por el Sr. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX).

Reclamada: Integración Europea de Energía, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que en julio de 2023 contrata el suministro de energía y observa una serie de irregularidades hasta el fin de la relación contractual el 24 de febrero de 2025. La primera es la aplicación incorrecta de los precios por periodos tarifarios, los cuales no se corresponden con los de las condiciones particulares. La segunda consiste en la aplicación indebida del descuento comercial, ya que el descuento pactado no se ha aplicado correctamente sobre los términos correspondientes. Por último, existen discrepancias en el concepto "ajuste del mercado", ya que presenta variaciones significativas e injustificadas entre los periodos de facturación, con un precio del kWh que no se corresponde según la normativa y las condiciones del mercado, incluso teniendo una instalación de autoconsumo fotovoltaico que minimiza el consumo.

Se han emitido 29 facturas, la última de las cuales, que comprende del 1 al 24 de febrero de 2025 y es emitida el 4 de marzo de 2025, está pendiente de abono. Si bien al principio de la relación de servicios la diferencia de precios era de escasa cuantía, ésta se ha ido incrementando, haciéndose desproporcionada en las últimas facturas recibidas. Se acompañan las facturas que se discuten.

Considera que el consentimiento está viciado al no habersele informado correctamente al hacer la contratación, ya que pensaba que era una renovación o prórroga. Sostiene que la carga de la prueba recae sobre la empresa en cuanto a acreditar la información previa sobre las consecuencias económicas.

Además, el intervalo 0,0 no supera el doble control de transparencia y es abusivo por falta de reciprocidad. Hace especial referencia al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. En especial, destaca los artículos 60, 80 y 82.

Por su parte, la empresa sostiene que existe una relación contractual entre las partes para el suministro de energía eléctrica que se rige por el contrato de renovación firmado por el reclamante el 20 de mayo de 2024 y que incluye condiciones generales y anexos aceptados por el mismo.

A pesar de lo expuesto por el reclamante, no se suscribe a un contrato a precio fijo simple sino una denominada "Fórmula Pool" cuyas condiciones se detallan en la cláusula vigesimoctava de las condiciones generales y el anexo al efecto.

En cuanto a los ajustes de mercado facturados es preciso aclarar que el contrato se encuentra indexado al mercado, por lo que se ajusta al mercado mayorista de electricidad OMIE a través de los ajustes. Así pues, partiendo de un precio base, este se ajusta en función del precio de la electricidad en el mercado mayorista. En el caso particular del contrato suscrito por el reclamante, se pactó un intervalo de precios (mínimo y máximo) de 0.0 €/MWh.

A modo de ejemplo, en la factura nº 2503A00XXXX se realizó un ajuste teniendo en cuenta que el precio de pool para el mes de febrero en el periodo P1 fue de 187,06 €/MWH, por lo que dicho importe de 187,06 €/MWH (0,18706 €/kWh), multiplicado por el consumo de la factura (181,71KWh) daría un importe de 34€; en el periodo P2 fue de 176,62 €/MWH, por lo que dicho importe de 176,62 €/MWH (0,17662 €/kWh), multiplicado por el consumo de la factura (258,43KWh) daría un importe de 45,64 €; y en el periodo P3 fue de 159,53 €/MWH, por lo que dicho importe de 159,53 €/MWH (0,15953 €/kWh), multiplicado por el consumo de la factura (596,95KWh) daría un importe de 95,23 €; importe total de 174,87€ de ajuste de mercado por energía consumida.

El "Anexo de precios electricidad - HOGAR" establece con total claridad un "Precio base" para el término variable y un "Dto. %" del 73,00% sobre dicho precio base. La empresa ha aplicado fielmente este descuento sobre el componente del precio de la energía que corresponde, tal y como se puede verificar en el detalle de las facturas.

Asimismo, el anexo diferencia claramente los "Cargos por la energía consumida", que son conceptos regulados por la normativa sectorial (Orden TED/113/2024, de 9 de febrero) y que, por tanto, no están sujetos al descuento comercial pactado sobre el precio de la energía.

Por consiguiente, la facturación ha respetado escrupulosamente los precios y descuentos pactados en el contrato.

El reclamante aduce que su instalación de autoconsumo debería minimizar el consumo a facturar. Si bien esto es cierto, no exime de la aplicación de las condiciones pactadas para la energía que sí es consumida de la red. El "ANEXO AUTOCONSUMO CON EXCEDENTES ACOGIDO A COMPENSACIÓN SIMPLIFICADA" regula la compensación de la energía vertida a la red.

Dicho anexo, establece un límite claro: "En ningún caso, el valor económico de la energía horaria excedentaria podrá ser superior al valor económico de la energía horaria consumida de la red en el periodo de facturación".

Por tanto, la compensación de excedentes minora el importe de la energía consumida, pero no anula ni modifica la fórmula de cálculo del precio de dicha energía consumida, que sigue siendo la "Fórmula Pool" con su correspondiente ajuste de mercado.

En definitiva, la facturación emitida se ha realizado en estricta y fiel aplicación de las condiciones pactadas y firmadas por el cliente en el contrato y sus anexos. No existe, por tanto, incumplimiento contractual alguno por parte de esta empresa.

Presenta reconvenición de 730,72€ por la factura de 4 de marzo de 2025.

PRETENSIONES:

Primera: se declare el incumplimiento contractual por parte de INTEGRA ENERGÍA en la facturación del suministro eléctrico.

Segunda: se condene a INTEGRA ENERGÍA a realizar una refacturación completa de todos los periodos reclamados, aplicando correctamente los precios, descuentos y la compensación por excedentes pactados en el contrato y conforme a la normativa vigente.

Tercera: se condene a INTEGRA ENERGÍA a la devolución de todas las cantidades cobradas indebidamente, más los intereses legales que correspondan, una vez compensada la cantidad resultante con la cuantía pendiente de abono por parte del Sr. XXXXX.

Cuarta: se inste a la mercantil a corregir su sistema de facturación para adecuarlo en el futuro a las condiciones contractuales pactadas.

Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este colegio arbitral decide ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Para una mejor resolución del presente supuesto procede dividir la exposición atendiendo las pretensiones del reclamante de manera individual.

La primera de ellas consiste en que se declare el incumplimiento contractual por parte de la empresa en la facturación del suministro eléctrico. Este colegio arbitral considera que en lugar de incumplimiento lo que se ha producido es una falta de información previa a la contratación, lo cual tiene las consecuencias que se desarrollarán más adelante.

En la segunda se solicita realizar una refacturación completa de todos los periodos reclamados, aplicando correctamente los precios, descuentos y la compensación por excedentes pactados en el contrato y conforme a la normativa vigente. Este colegio arbitral considera legítima y acertada esta pretensión por los siguientes motivos.

Por un lado, debe analizarse la relación contractual. La contratación se realiza el 20 de mayo de 2024 y según el reclamante ésta es telefónica. En el expediente se encuentra copia de este documento. Si bien se indica que está firmado por el consumidor, la única rúbrica aparece en la primera página y contiene el nombre abreviado y parte del primer apellido, lo que no coincide con la del DNI. Ahora bien, el reclamante no pone en duda su intención de volver a contratar con la empresa. De hecho, indica que pensaba que se trataba de una renovación, por lo que se deduce que hasta ese momento estaba satisfecho con la mercantil.



Por lo tanto, aun considerando que es el reclamante el que firma, lo relevante es la intención con la que lo hace, la cual, ya se ha dicho que es la de renovar. Si bien no se aporta grabación de la llamada, es lógico pensar que al renovar, como mínimo, lo que el consumidor espera es mantener el precio, siendo lo ideal un descuento o, incluso, aceptar un mínimo incremento pero no el resultante en este caso. Por lo tanto, el consentimiento puede considerarse viciado.

Además, los campos destinados a contener la firma, tanto en el contrato como en los anexos están vacíos, por lo que no queda acreditado el acceso previo por parte del consumidor, por lo que puede afectar a su consentimiento. Si bien este laudo se dicta en equidad es preciso hacer referencia a la normativa vigente en la materia. La norma más relevante es el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (LGDCU en adelante).

Según el primer párrafo del artículo 60.1:

En la contratación con consumidores y usuarios debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato.

También debe hacerse referencia al Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil, cuyo artículo 1261 considera como elemento esencial del contrato, entre otros, el consentimiento.

El artículo 1265 considera el error como una de las causas de la nulidad del consentimiento.

El artículo 1266 establece en su primer párrafo:

Para que el error invalide el consentimiento, deberá recaer sobre la sustancia de la cosa que fuere objeto del contrato, o sobre aquellas condiciones de la misma que principalmente hubiesen dado motivo a celebrarlo.

En consecuencia, se considera que el documento no está debidamente firmado.

También en relación con el contrato de 2024 es preciso hacer referencia a la cláusula vigesimoctava. A continuación se procede a su transcripción:

VIGESIMO OCTAVA: CONDICIONES FÓRMULA POOL.- Sin perjuicio de las presentes Condiciones Generales, si el Cliente firma el Anexo Fórmula Pool se regirá por las siguientes estipulaciones: La Fórmula Pool parte de un precio base acordado entre el Cliente e INTEGRA ENERGÍA que figura en el Anexo de Precios. Por otra parte, el cliente e INTEGRA ENERGÍA han fijado, para los primeros doce meses de contrato, un intervalo en el que se establece un precio mínimo y un precio máximo de la energía, que podría coincidir, para cada uno de los periodos de la tarifa, que figura en el Anexo Fórmula Pool. Por parte de Integra se facturará al cliente conforme al precio base acordado e, igualmente, se le realizarán, en la misma factura, los ajustes pertinentes (A.M.) en función del resultado de la comparación o cotejo entre el precio medio aritmético del periodo a facturar según la información obtenida de OMIE, más pérdidas, en adelante “precio medio”, y el intervalo establecido en el Anexo Fórmula Pool, en adelante el “intervalo”, de tal manera que si dicho “precio medio” está por encima o por debajo del precio máximo o mínimo del “intervalo”, por parte de INTEGRA ENERGÍA se realizarán al cliente los siguientes ajustes, en su factura (A.M.): Si el “precio medio” está por debajo del precio mínimo del “intervalo”, se realizará un ajuste a compensar, teniendo en cuenta la diferencia entre ambos importes que se multiplicará por el número de megas facturados. Si el “precio medio” es superior al precio máximo del “intervalo”, se realizará un ajuste a mayores, teniendo en cuenta la diferencia entre ambos importes, que se multiplicará por el número de megas a facturar. Dichas operaciones se realizarán para cada uno de los periodos de la tarifa del Cliente. La fórmula Pool puede llevar aparejado un coste financiero que, en todo caso, vendría especificado en el Anexo de Precios Fórmula Pool. Transcurridos doce meses desde la entrada en vigor de la “Fórmula Pool”, si no se firma un nuevo contrato expreso, el precio mínimo y máximo del intervalo se establece en 0 €/MW y el descuento sobre el precio base se establece en un máximo del 20%, sin que el cliente tenga obligación de permanencia desde ese momento. El mismo tratamiento se les dará a los clientes que accedan a las condiciones “Fórmula Pool” por haber transcurrido los doce meses de su contrato a precio fijo, y no hubieran firmado otro expresamente.

Como puede observarse, se trata de una cláusula bastante compleja y cuyo funcionamiento es, de manera resumida, el siguiente: las partes acuerdan un precio base pero se establece un intervalo de precio mínimo y máximo. Se revisan los precios medios del periodo obtenido de OMIE y, si es más bajo, se ha de cobrar la diferencia. En cambio, si es mayor, se ajusta a mayores.

Por lo tanto, este colegio arbitral desconoce el motivo por el cual se pacta un precio si no es respetado. Además, se trata de un mecanismo que genera una gran incertidumbre en las previsiones económicas del consumidor, constituyendo una

suerte de tarifa PVPC o indexada pero con unas cláusulas suelo y techo.

Ahora bien, en el contrato no se fija una cuantía determinada para el concepto de intervalo pues aparece tan solo el valor 0.0, por lo que se desconoce cómo puede aplicarse la cláusula pool.

Como bien indica el consumidor, este colegio considera que la cláusula no respeta lo establecido en el artículo 80 LGDCU:

Artículo 80. Requisitos de las cláusulas no negociadas individualmente.

1. En los contratos con consumidores y usuarios que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, incluidos los que promuevan las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, aquéllas deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.

b) Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior a los 2.5 milímetros, el espacio entre líneas fuese inferior a los 1.15 milímetros o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura.

c) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

2. Cuando se ejerciten acciones individuales, en caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable al consumidor.

Tal y como se establece en la propia cláusula, para su aplicación es necesario que se firme el anexo específico, lo cual no ha tenido lugar, por lo que se debe dejar sin efecto.

Por lo tanto, debe mantenerse el contrato en las condiciones económicas relativas a los conceptos de potencia y energía consumida, ya que este colegio considera que es conforme a los precios del momento de la contratación y que se contienen en el



siguiente cuadro extraído del mismo contrato:

TARIFA DE ACCESO		PRECIO TÉRMINO FIJO €/kW/Día					
		P1	P2	P3	P4	P5	P6
2.0TD	Precio base	0,159612 €	0,098449 €				

TARIFA DE ACCESO		PRECIO TÉRMINO VARIABLE €/kW/Hora					
		P1	P2	P3	P4	P5	P6
2.0TD	Precio base	0,469160 €	0,469160 €	0,469160 €			
	Dto. %	73,00%	73,00%	73,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	con Dto. aplicado	0,126673 €	0,126673 €	0,126673 €			
	Cargos por la energía consumida	0,043893 €	0,008779 €	0,002195 €			

En consecuencia, la mercantil deberá rehacer la facturación desde el 20 de mayo de 2024 teniendo en cuenta estos precios y los ajustes en concepto de autoconsumo, así como la supresión de la cláusula pool y otros conceptos no contemplados en la normativa.

En relación con lo anterior, la tercera pretensión solicita que se condene a la empresa a la devolución de todas las cantidades cobradas indebidamente, más los intereses legales que correspondan, una vez compensada la cantidad resultante con la cuantía pendiente de abono por parte del reclamante.

La primera parte de la pretensión es recogida en el punto anterior, ya que la empresa deberá refacturar el periodo indicado y devolver el excedente, deduciendo lo resultante de la factura pendiente de abono y por la que la empresa realiza reconvencción.

En cuanto a los intereses de demora, este colegio arbitral considera oportuno no pronunciarse sobre los mismos, ya que la parte reclamante no ofrece una base orientativa para su cálculo.

La cuarta y última pretensión consiste en que se inste a la mercantil a corregir su sistema de facturación para adecuarlo en el futuro a las condiciones contractuales pactadas. Al tratarse de una decisión que corresponde a la organización de la mercantil tampoco se entra en el fondo del asunto.

Por lo tanto, este colegio arbitral resuelve en equidad lo siguiente:

La empresa deberá refacturar desde el 20 de mayo de 2024 hasta la última factura. Deberá devolver el importe que exceda a lo abonado por el reclamante y deducir, en su caso, el importe resultante de la factura pendiente de abono, también sometida a la refacturación.

En este proceso se deberán aplicar las condiciones económicas (potencia y energía) del contrato de 20 de mayo de 2024 y las compensaciones por excedentes de autoconsumo. También habrán de aplicarse los componentes regulados y tributarios correspondientes.

Se deja sin efecto la cláusula de la fórmula pool.

No se entra en el fondo en cuanto a los intereses de demora ni la cuarta pretensión.

La empresa deberá realizar la refacturación y correspondiente devolución en el plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

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, a 23 de abril de 2026

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

Josep Campins Crespí

Pere Llinàs García