



LAUDE ARBITRAL

Expedient núm. 137/2026

PARTS

Reclamant: Don XXXXXXXXXX amb DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energia, S.A.U.

OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ:

El reclamant indica que el comptador de casa seva marca 0 perquè mai no ha utilitzat el gas perquè no hi ha instal·lació, per la qual cosa sol·licita revisar les factures perquè considera un pagament excessiu, sobretot l'últim any sense utilitzar el gas. L'empresa li diu que pot acudir a una oficina i se li remet a Redexis, és a dir, la distribuïdora i aquesta torna a remetre a la comercialitzadora.

Per la seva banda, la reclamada sosté que l'empresa distribuïdora de gas, Redexis Gas, S.A., és la responsable de la lectura i comprovació dels equips de mesura en englobar-se en l'àmbit de les seves competències. Per tant, és competència de la distribuïdora regularitzar els registres de lectura i facturació, per la qual cosa la matèria objecte de sol·licitud d'arbitratge queda exclosa de l'oferta pública d'adhesió d'Endesa.

Recomana al reclamant adreçar la sol·licitud a la distribuïdora, ja que Endesa es limita, com a comercialitzadora, a la facturació en base a les lectures que li trasllada Redexis, tot d'acord amb el Reial decret 1434/2022.

Afegeix que, d'acord amb la legislació vigent, en aquells casos en què no hagi estat possible la realització de la lectura del comptador per causes alienes a l'empresa distribuïdora, ni el consumidor hagi facilitat la lectura, l'empresa distribuïdora podrà fer una estimació del consum, amb una regularització mínima anual sobre la base de la lectura real.



El contracte de gas referenciat a nom del reclamant va constar d'alta amb Endesa Energia, S.A.U., des del 31 de desembre del 2019 fins al 14 d'abril del 2026 per baixa del subministrament.

Un cop comprovada la facturació generada en el contracte referenciat, aquesta s'ha emès en base a les dades de lectures/consums traslladats per la seva distribuïdora, la qual ha reportat lectures estimades d'aquest punt de subministrament, que posteriorment, en disposar de la lectura real no ha anat traslladant les regularitzacions corresponents sobre la base de registres reals del comptador de gas, amb consum.

Detalla, a continuació, la facturació emesa, en base a les dades aportades per la seva distribuïdora des del gener del 2023 fins a la baixa del contracte, especificant-se les diferents refacturacions rebudes també de la distribuïdora en què s'actualitzen les lectures facturades amb consum 0 kWh :

Un cop efectuades les regularitzacions corresponents, es va establir un import diferencial a favor del consumidor de 198,88€, dels quals, 76,69€ van ser aplicats a les factures detallades a continuació i la diferència de 122,19€ va ser retornat via transferències bancàries cursades en els següents apunts, al compte que costava associada al contracte.

Destaca que la factura amb codi identificatiu acabat en 721 del període 29 de març al 27 de maig del 2025, import de 56,02€ amb consum 0 kWh, integra el concepte Repercussió Cànon IRC Distribuïdora per valor de 38,73€ i la factura acabada en 154 del període 2 d'agost a l'1 d'octubre del 2025 consum 0 kWh inclou els conceptes següents; Repercussió Cànon IRC Distribuïdora 13,77€, Despeses Inspecció periòdica IRI de 12,80€ i Despeses Inspecció Física IRI de 37,21€. Aquests imports són traslladats per la seva distribuïdora.

Cal afegir que la facturació del contracte es troba afectada per una incidència puntual des del 24 de novembre del 2025, que impedeix que rebi les factures amb la periodicitat habitual. Per tant, estan pendents d'emetre les factures des de la data indicada fins a la baixa del contracte el 14 d'abril del 2026.

Davant d'aquesta circumstància, en cas que es prolongués aquest retard en l'emissió de la facturació per un període superior al termini legal establert, 6 mesos, en haver causat baixa el contracte, les factures pendents des del 24 de novembre de 2025 s'emetran únicament a manera informativa, i no serien presentades al cobrament al compte del client, únicament si supera aquest termini.



PRETENSIONS :

Primera: sol·licito una revisió tècnica de la meva facturació, ja que el comptador marca 0 i dono la lectura mensual a través del telèfon, així com una verificació directa amb la distribuïdora Redexis.

Segona: que em donin resultats i no em responguin automàticament una vegada i una altra donant-me llargues i compleixin amb l'obligació d'atendre el client.

LAUDE

D'acord amb la documentació obrant a l'expedient i amb les al·legacions aportades per les parts aquest àrbitre decideix **NO ENTRAR EN EL FONS DE L'ASSUMPT** en base a les apreciacions següents:

El reclamant sol·licita que es revisi la facturació i se li doni una resposta al que succeeix, per la qual cosa, en part, es poden entendre satisfetes amb l'escrit d'al·legacions presentat per la mercantil. A més, en aquest document es fa referència a una devolució de 198,88€ al reclamant que s'ha utilitzat per pagar components de les factures que no corresponen a consums i l'excedent se li ha abonat.

Ara bé, aquest àrbitre estima encertat el criteri de la mercantil i considera que la controvèrsia no es pot resoldre de fons en seu arbitral de consum. Segons el que descriu el reclamant, sembla que hi ha una incidència o avaria tècnica més que una qüestió jurídica. A més, cal recordar que l'article 55.1 del Reial decret 1434/2002, de 27 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions de gas natural estableix que: *"La lectura dels subministraments serà responsabilitat de les empreses distribuïdores, que la posaran a disposició del consumidor i del comercialitzador que el subministra"*. Per tant, d'acord amb la documentació obrant a l'expedient no es pot atribuir la responsabilitat a la comercialitzadora aquí reclamada.

En conseqüència, es recomana al reclamant que, si ho desitja, pot reclamar a Redexis, la distribuïdora, davant de l'òrgan competent. A les Illes Balears és la Direcció General d'Economia Circular, Transició Energètica i Canvi Climàtic .

Per tant, aquest àrbitre resol en dret el següent:

No entrar al fons de l'assumpte.



Notifiqui's a les parts aquest laude, fent-los saber que té caràcter vinculant i executiu des del dia de la notificació. Contra aquest, cal interposar acció d'anul·lació, davant la Sala Civil i Penal del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears, d'acord amb el que preveu l'art. 40 i següents de la Llei d'arbitratge 60/2003, de 23 de desembre, dins dels dos mesos següents a la seva notificació o, si s'ha sol·licitat correcció, aclariment o complement del laude, aquest termini es comptarà des de la notificació de la resolució de la sol·licitud esmentada, o des de l'expiració del termini per adoptar-la. Les parts també poden sol·licitar dins dels deu dies següents a la notificació del laude, la correcció, l'aclariment, el complement o la rectificació a què es refereix l'art. 39 de la Llei d'Arbitratge.

I, perquè consti, signa aquest laude l'àrbitre en el lloc i la data assenyalats.

Palma, 16 de juny de 2026

L'ÀRBITRE

Rubén Rodríguez Domínguez