



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 18/2026

PARTES

Reclamante: Dª XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Energía XXI.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En mayo de 2025 cortaron la luz por falta de pago. Al haberse adherido a la ley de la segunda oportunidad, presentó la documentación y a los quince días le volvieron a cortar la luz durante más de 50 horas pues, les constaba que llevaba un año sin pagar y tenía pendiente de pago unos 1.200€. Asimismo, comunicó que convivía con sus dos hijos y con su pareja, la cual había sido operada de una cirugía bariátrica y necesitaba una máquina de oxígeno debido a sus problemas de respiración, entregando los informes pertinentes. La respuesta que le dieron fue que acudiera al hospital mientras se reestablecía la conexión. Se pasaban las responsabilidades entre la comercializadora y la distribuidora. Finalmente, la distribuidora comunica que se ha reenganchado y normalizado el suministro el día 30 de mayo de 2025 así como que se ha procedido a realizar el abono que recoge la legislación vigente por retraso del reenganche.

La parte interesada, al haber estado más de 50 horas sin luz, reclama tanto a la comercializadora como a la distribuidora los daños ocasionados en los alimentos perecederos que guardaba en la nevera y en el congelador. La primera le comunicó que se generaría un abono directo en la cuenta debido a la baja del contrato, la segunda comunicó que no era posible atender la solicitud.

PRETENSIONES:

1. Daños y perjuicios ocasionados sobre la familia
2. Dejar de amenazar por parte de los abogados



ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa reclamada no presenta alegaciones.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y oídas las partes en la audiencia, esta árbitra ha decidido **NO ENTRAR EN EL FONDO DEL ASUNTO POR FALTA DE COMPETENCIA** en base a las siguientes apreciaciones:

Conforme el artículo 95.1 del Real Decreto 7955/2000, 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, la lectura de los suministros será responsabilidad de las empresas distribuidoras.

En la audiencia de fecha 21 de mayo de 2026 tanto la parte interesada como la parte reclamada están conformes en que el retraso de hasta 51 horas en el reenganche de la luz fue causado por la empresa distribuidora, no la comercializadora.

Toda vez que la entidad a la que la parte interesada atribuye el origen del supuesto daño no es parte en el presente procedimiento, este órgano se ve imposibilitado para resolver, omitiéndose por tanto el pronunciamiento sobre el fondo del asunto.

Asimismo, dado que la distribuidora de suministro —condición de sujeto pasivo legítimo de esta reclamación— no se encuentra adherida al sistema de arbitraje, se acuerda el traslado del expediente al Departament d'Energia i Canvi Climàtic. para los efectos oportunos.

Sin perjuicio de lo expuesto, se recogen en la presente resolución las alegaciones formuladas en la audiencia, con la finalidad de que consten como antecedentes útiles para las actuaciones que deban tramitarse ante el departamento pertinente.

La parte interesada alega que el corte del suministro eléctrico se produjo encontrándose la unidad familiar en una situación de especial vulnerabilidad.

Tras el corte, se solicitó la reconexión del servicio sin éxito, existiendo un cruce de acusaciones y falta de coordinación entre la empresa comercializadora y la distribuidora. La parte interesada señala directamente a la empresa distribuidora como la responsable de la interrupción del servicio.

El desabastecimiento eléctrico se prolongó durante casi tres días. Esta situación resultó especialmente crítica debido a que la pareja del reclamante se encontraba en post-operatorio.



Debido a la pérdida de la cadena de frío, se dañó la comida almacenada en el refrigerador y se tuvieron que desechar más de treinta batidos específicos prescritos para el tratamiento pre y postoperatorio.

Para subsistir durante el corte, la familia dependió del auxilio de un familiar (suegra) que les facilitó suministro eléctrico de manera precaria, recurrieron al uso de gas butano para el agua caliente y debieron iluminar la vivienda con velas.

El reclamante subraya la total indefensión sufrida, dado que habían presentado previamente toda la documentación pertinente y, a pesar de sus reiteradas llamadas telefónicas, el servicio de atención al cliente fue incapaz de ofrecer una explicación motivada sobre la causa de la interrupción del servicio.

La comercializadora alega que la responsabilidad de los hechos descritos recae de manera exclusiva sobre la empresa distribuidora. Asimismo, señala que, al no estar dicha distribuidora adherida al sistema arbitral de consumo, la reclamación debe ser derivada y tramitada ante el Departament d'Energia i Canvi Climàtic.

La reclamada hace constar que únicamente dispone del registro de un bono social por desempleo a favor de la parte interesada para el período comprendido entre el 18/05/2021 y el 31/12/2022. No obstante, subraya que dicha ayuda estaba vinculada a un domicilio distinto al objeto de esta reclamación. Añade, además, que no consta en el expediente ninguna otra documentación que acredite la vigencia del bono social ni la existencia de un auto de segunda oportunidad.

Se constata que el 21 de mayo se recibieron las correspondientes notificaciones por impago debidamente enviadas, acumulándose una deuda total por parte del usuario que asciende a 1.046 euros.

La comercializadora reconoce la existencia de un retraso de dos días por parte de la empresa distribuidora a la hora de proceder al reenganche del suministro tras el pago. Por este motivo, y en estricta aplicación de la normativa sectorial vigente, se generó una indemnización automática a favor del cliente por importe de 36 euros. No obstante, dicha cantidad fue descontada de la deuda que arrastra el consumidor por importe de 1.046€.

Con el fin de facilitar al Departament d'Energia i Canvi Climàtic la resolución del expediente, ésta árbitra solicitó la suspensión y requirió a la parte interesada, en el plazo de cinco días hábiles, la siguiente documentación:

- Certificado de matrimonio o, en su defecto, documento acreditativo de la unión de hecho.
- Certificado de convivencia actualizado.



- Auto judicial de admisión o adhesión al procedimiento de la Ley de la Segunda Oportunidad.
- Justificantes de compra (tickets) debidamente fechados.
- Desglose o señalización en los propios tickets de aquellos productos concretos que resultaron dañados en el interior del aparato refrigerador.

Transcurrido el plazo sin haber presentado la documentación solicitada, esta árbitra RESUELVE en derecho, NO ENTRAR EN EL FONDO DEL ASUNTO POR FALTA DE COMPETENCIA y trasladar el expediente a la Departament d'Energia i Canvi Climàtic.

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.

LA ÁRBITRA

Nuria Pascual Bauzá