



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 684/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Incidencia relativa al servicio de mantenimiento contratado, denominado Protección 360 Plus, por la que la empresa reclamada no atendió una solicitud de mantenimiento de la reclamante, lo que provocó que la Sra. XXXXX perdiera cinco días esperando al técnico correspondiente sin que éste se presentara.

PRETENSIONES:

1. *“Endesa por un día reconocido de incumplimiento me ofrece 66€ de compensación económica. Así que, solicito que se multiplique la compensación reconocida de un día por los cinco días de trabajo que me hicieron perder.”*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje.

La mercantil reclamada expone, en su escrito de alegaciones, lo siguiente:

“Desde el Centro de Servicios nos informan que, debido a una errata en los sistemas, no se asignó la orden de servicio número WO 17614500, creada en fecha 15/05/2025, por lo que fue cancelada y no fue atendida.

Por lo tanto, consideran procedente la reclamación presentada por parte de la Sra. XXXXX, y han tramitado una indemnización por valor de 66€, importe que corresponde a una anualidad del servicio contratado, como compensación y cobertura por la falta de asistencia técnica.”



La reclamante, por su parte, se reafirma en sus pretensiones y solicita que la compensación reconocida sea multiplicada por los cinco días de trabajo que afirma haber perdido como consecuencia de la presente controversia, al considerar que, en su condición de trabajadora autónoma, dicha circunstancia le ha ocasionado un perjuicio económico.

Por consiguiente, el árbitro se pronunció emitiendo acta de audiencia y suspensión y, con suspensión a su vez del término para emitir el laudo, requirió a la reclamante que, en el plazo de cinco días hábiles, a contar desde del día siguiente a la notificación de esta acta, aportase cuanta documentación considerara necesaria a efectos de justificar y cuantificar la indemnización que solicitaba.

La reclamante aporta un listado de llamadas telefónicas con Endesa y manifiesta que los días perdidos fueron los días 5, 12, 19 y 26 de junio. Además, aporta recibos a fin de realizar una estimación orientativa del perjuicio económico que le ha supuesto la presente controversia.

Tras lo cual, el árbitro se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, oídas las partes, y examinadas las alegaciones formuladas por las partes, este árbitro ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante con base en las siguientes consideraciones:

En sus pretensiones iniciales, la reclamante solicita que la compensación reconocida por un día se multiplique por los cinco días de trabajo que afirma haber perdido. No obstante, en el escrito presentado con posterioridad a la suspensión, indica que los días efectivamente perdidos fueron cuatro, lo que introduce una falta de claridad respecto al número exacto de jornadas afectadas.

A este respecto, debe señalarse que la reclamante ha aportado un extracto de llamadas que acredita la existencia de comunicaciones con la empresa durante, al menos, cuatro días. Por su parte, la mercantil no ha efectuado manifestación específica sobre este extremo, limitándose a indicar en su escrito de alegaciones que, debido a un error en sus sistemas, no se asignó la correspondiente orden de servicio, motivo por el cual la incidencia no fue atendida. En consecuencia, este árbitro considera suficientemente acreditado que la reclamante se vio obligada a ausentarse de su puesto de trabajo durante cuatro días.

Asimismo, a efectos de cuantificar de forma orientativa el perjuicio económico derivado de la presente controversia, la reclamante, sobre la base de los recibos aportados, estimó una media diaria de 152€.



No obstante, procede tener en cuenta que, tal y como la propia Sra. XXXXX expone en su reclamación de fecha 12/06/2025, la cita concertada estaba fijada en la franja horaria de 10:00 a 12:00 horas, por lo que no comprendía la totalidad de la jornada laboral.

En este sentido, el artículo 1.101 del Código Civil dispone que quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios quienes, en el cumplimiento de sus obligaciones, incurran en dolo, negligencia o morosidad.

En consecuencia, y con el fin de ofrecer una solución a la controversia planteada, este árbitro considera procedente fijar una indemnización a favor de la reclamante por importe de 264€ (66€ por día). Dicho importe deberá ser abonado en el plazo de un mes desde la notificación del presente laudo arbitral, mediante ingreso en el número de cuenta bancaria en el que la reclamante tuviera domiciliados sus recibos.

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 el árbitro en el lugar y fecha señalados.

EL ÁRBITRO

Mateu Martí Albertí