



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 553/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía SAU, empresa, que acude a la audiencia mediante escrito de fecha 23 de septiembre de 2024.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La consumidora reclama que se emita, tal como está en su derecho, la facturación mensual atrasada, que la empresa reclamada, prestadora de servicio de energía eléctrica no emite.

PRETENSIONES:

La Sra. XXXXX, relata en su escrito de reclamación, que, desde octubre de 2023, hasta la fecha de presentación de la reclamación no se ha emitido por la empresa reclamada, ni ha recibido factura alguna del suministro de energía eléctrica contratado.

Por ello, reclaman a la empresa con la que tienen contratado dicho suministro de energía, que de una vez por todas y para evitar que el importe a abonar siga aumentando, se facture lo no facturado, y en lo sucesivo se facture mensualmente, todo ello de acuerdo con la normativa aplicable y las condiciones del contrato.

Una vez tenida en cuenta la reclamación de la Sra. XXXXX, se remitió ésta a la empresa reclamada, la cual respondió a la misma mediante escrito de alegaciones de fecha 10 de abril de 2024, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

La empresa Endesa Energía SAU, expresa en su escrito de alegaciones de 20 de agosto de 2024, que, debido a una incidencia en su "sistema operativo", sin especificar cual, no puede realizarse la facturación en el período habitual. Informa que se están dedicando todos los medios posibles a subsanar el problema, y que



cuando se solvente, se pondrán en contacto con el cliente para acordar la forma de pago de la facturación acumulada.

Por último, la empresa se compromete a remitir a la Junta Arbitral una comunicación cuando se reanude la facturación. Añadiendo sus disculpas para los perjuicios que se hayan podido ocasionar al consumidor.

En un segundo escrito, con el cual se comparece a la audiencia, de 23 de septiembre de 2024, la empresa informa que la incidencia con la facturación ha sido resuelta. Así se detallan los consumos, y períodos de facturación y facturas correspondientes desde el 18 de octubre de 2023. El importe total asciende a 717,88 euros.

Además, se propone un acuerdo de pago de la deuda de forma aplazada, elaborando y detallando un plan de pago del importe pendiente dividido en 12 mensualidades, produciéndose el primer cobro el 19 de octubre de 2024 por importe de 60,88 euros, hasta el 3 de septiembre de 2025, en el cual se abonará un importe de 58,76 euros. Por lo que en esa fecha se habrá saldado toda la deuda. Finalizando así el problema generado y objeto de este arbitraje.

CONCLUSIONES

Examinada la reclamación, las alegaciones y la documentación aportada por las partes, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

1a. Después de contactar con la consumidora, con el propósito de averiguar si ya había sido informada del plan para saldar la deuda mencionado en el último párrafo propuesto por la empresa reclamada. La consumidora informó que ya le habían empezado a pasar facturas por la cuenta bancaria sin haber llegado todavía a la fecha propuesta, 19 de octubre, para comenzar el cobro en las mensualidades previstas. Se recomendó a la consumidora que devolviera dichos recibos, con la intención de que se respetara el plan de pagos propuesto. Y así se insta a la empresa reclamada que lo haga, no se puede lanzar una propuesta y incumplirla por quien la ha propuesto. Por ello se insta, a cumplir con las fechas y las cantidades propuestas por Endesa, para pagar la deuda en 12 mensualidades por la consumidora.

2a. De acuerdo con el art. 44 sobre Derechos y obligaciones de los consumidores en relación con el suministro de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y en concreto en su apartado j) se expone lo siguiente sobre el derecho del consumidor a:

j) Recibir información transparente sobre los precios y condiciones generales aplicables al acceso y al suministro de energía eléctrica.

A estos efectos, recibirán las facturaciones con el desglose que se determine reglamentariamente.





La empresa comercializadora de energía eléctrica, está obligada por el RD 1955/2000 a facturar ya sea mensualmente o bimensualmente:

Artículo 82. Facturación del suministro a tarifa y del acceso a las redes.

1. La facturación del suministro a tarifa y del acceso a las redes se efectuará por la empresa distribuidora mensual o bimestralmente, y se llevará a cabo en base a la lectura de los equipos de medida instalados al efecto.

Por otra parte, debe destacarse, que podrían haberse hecho lecturas estimadas, así se prevé en el párrafo segundo del mismo artículo 82:

Previo acuerdo expreso entre las partes, podrá facturarse una cuota fija mensual proporcional a los consumos históricos y cuando no los haya con una estimación de horas de utilización diaria, previamente acordada, más el término de potencia. En todo caso, se producirá una regularización anual en base a lecturas reales. Cuando se pacte una cuota fija mensual, la empresa distribuidora podrá exigir una determinada forma de pago.

3a. Se reitera, como se puede crear un perjuicio con la no facturación en un contrato de tracto sucesivo. El cual conforme pasa el tiempo, va incrementando la deuda para el consumidor hasta en el momento futuro que se regularice dicha facturación.

A parte de las consideraciones legales oportunas, es inaceptable la situación objeto de este arbitraje, y más teniendo en cuenta que las mediciones se hacen con dispositivos o contadores digitales conectados directamente a una distribuidora que dirige los datos inmediatamente y de forma digital a la comercializadora.

Más de 2 años con este tipo de incidencias... en una empresa del calibre de ENDESA, hay muchas formas de calificarlo, ninguna de ellas neutra. Aunque si cabe destacar la buena disponibilidad del servicio de atención al cliente para solventar el problema, pero ello no excusa a la empresa de la responsabilidad y el perjuicio ocasionado.

Dos años es tiempo más que suficiente para solventar este problema, incluso cambiar todo el software de gestión de arriba debajo de cualquier empresa por grande que sea.

Con el último escrito, la empresa, explica que la incidencia con la consumidora ya se ha resuelto, y se ha propuesto un plan de pago de 12 mensualidades. El cual se ha acordado ya con la consumidora. Plan al que se hace referencia en la conclusión 1a.

4a. Por otra parte, informar a la Sra. XXXXX, por si se volviera a repetir el problema lo que la legislación estipula sobre ello. Cuando se llega a superar los 12 meses sin facturar, todas las facturas que se emitan para períodos facturables que tengan



una antigüedad superior al año, deben tenerse como no emitidas y la empresa debe anularlas, y no pueden pasarse a cobro.

Ello se fundamenta en el RD 1955/2000, y en varias sentencias judiciales sobre la cuestión, que llevaron a pronunciarse sobre un caso concreto a la Comisión Nacional de Energía.

Así se pronunció la Comisión Nacional de Energía, en su INFORME SOBRE LA INTERPRETACIÓN DEL ARTÍCULO 96 DEL REAL DECRETO 1955/2000 RESPECTO AL COBRO DE FACTURAS CON ANTIGÜEDAD SUPERIOR A 1 AÑO.

Extracto de dicho informe que la Comisión se expresa en un caso concreto, sobre facturación de antigüedad superior al año:

“Analizada la normativa aplicable, esta Comisión entiende que la ausencia de facturación durante un periodo determinado, debería tratarse como un error de tipo administrativo, por lo que, en atención a lo dispuesto en el último párrafo del artículo 96.2 del Real Decreto 1955/2000,... la EMPRESA COMERCIALIZADORA no debería haber facturado al consumidor cantidad alguna por los consumos habidos entre noviembre de 2009 y marzo de 2010, al haber excedido el periodo de rectificación en más un año desde la comunicación, en mayo de 2011, de dicha ausencia de facturación.

Explicado lo anterior, si se diera el caso, la emisión y su paso a cobro de facturas de más de un año de antigüedad, es motivo suficiente para presentar reclamación ante esta Junta Arbitral, y por ende la empresa debería anular dichas facturas.

Por último, cabe también informar a la consumidora, que, si tiene la voluntad de cambiarse de empresa comercializadora de energía eléctrica, es libre de hacerlo sin penalización alguna. Aunque todo lo expresado en este laudo anteriormente sigue siendo vigente y aplicable. Es decir, la facturación que se emitiese para un máximo de 12 meses anteriores con la empresa que se da, debe ser abonada en los plazos acordados.

Aunque, y esto es importante, tanto para la consumidora como la empresa reclamada, una vez efectuado el cambio de empresa comercializadora, si la empresa reclamada sigue sin facturar durante los 42 días posteriores a la fecha efectiva de alta en la nueva compañía, la consumidora quedará libre de cualquier deuda asociada a todos los períodos de consumo que no hubieran sido facturados.

Así se dispone en el RD Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación, el cual, debe interpretarse a “sensu contrario”, en el punto 9 del art. 5, y que dispone lo siguiente:



"...el plazo máximo de cierre de las liquidaciones con el comercializador saliente será de 42 días, contados a partir de la fecha en que se produzca el cambio de comercializador."

Por cierre de las liquidaciones ha de entenderse como las cantidades pendientes de facturación y de cobro. Es decir, la cuantía total de lo que pudiera deber que no se haya facturado, no puede ser reclamada por Endesa a la consumidora. Siempre que hayan transcurrido esos 42 días, por lo que la consumidora quedaría libre de abonar importe alguno a la empresa reclamada.

Por todo ello, se dicta el siguiente

LAUDO

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas, y conforme a los principios de equidad, legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

ESTIMAR LA PRETENSION DE LA RECLAMANTE, ordenando a la empresa, ya resuelta la incidencia de facturación, que cumpla estrictamente con el plan de pago aplazado del consumo facturado, tanto en la fecha de cobro, como en la cantidad, en las 12 mensualidades, propuestas y aceptadas por la consumidora.

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 19 de octubre de 2024

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell

