



LAUDO ARBITRAL

Expte. 447 /2024

PARTES:

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Ausencia de facturación por el servicio prestado de energía eléctrica.

El Sr. XXXXX relata en su escrito de reclamación, como titular del contrato de suministro eléctrico nº 999360934XXX, sito en XXXXX- Son Ferriol, que la última factura recibida corresponde a 29 de marzo de 2023. A partir de esa fecha el consumidor dejó de recibir facturación alguna, lo que ha provocado que se vayan acumulando las cantidades a pagar.

Ha reclamado en múltiples ocasiones sin que se solucione la incidencia. Es por ello, que interpuso reclamación ante la DG de consumo el 12 de febrero de 2024, reclamando que la empresa suministradora Endesa Energía, S.A.U le proporcione una solución a la ausencia de facturación.

PRETENSIONES:

El consumidor reclama una solución inmediata a la ausencia de facturación, ya que se van acumulando facturas.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La empresa presentó un escrito ante la DG de consumo el 4 de abril de 2024 indicando que la incidencia no estaba solucionada y que contactarían con el reclamante para acordar la forma de pago de la facturación acumulada una vez solucionaran el problema.



El 25 de junio de 2024 remiten otro escrito indicando que aún no se ha solucionado la incidencia que impide que reciban las facturas.

Finalmente, el 4 de septiembre de 2024, en su escrito de alegaciones, indican que la incidencia no se ha solucionado todavía. Proponen como solución mientras se resuelve el problema, que consiste en la generación de unas facturas especiales, en base a los datos aportados por la distribuidora, junto con un 5% de descuento, para compensar cualquier molestia que la situación haya podido ocasionar al cliente.

Una vez resuelta la incidencia, se emitirán las facturas regularizadoras de ciclo que:

- Si la facturación emitida de forma especial fueses superior a la regularizadora, se devolverá al cliente la diferencia correspondiente.
- O, por el contrario, si la factura especial hubiera sido inferior a la regularizadora, no realizarán ningún cargo por la diferencia entre dichas facturas.

Han establecido el siguiente acuerdo de pago de las facturas:

Desde	Hasta	Fecha factura	Código factura	Importe	Consumo kWh	Fecha vencimiento
11/09/2023	09/11/2023	02/09/2024	P24MSN000552957	108,34 €	496	22/09/2024
10/11/2023	10/01/2024	02/09/2024	P24MSN000552958	97,33 €	429	22/10/2024
11/01/2024	10/03/2024	02/09/2024	P24MSN000552961	98,84 €	368	22/11/2024
11/03/2024	11/05/2024	02/09/2024	P24MSN000552963	110,57 €	429	23/12/2024
12/05/2024	09/07/2024	02/09/2024	P24MSN000552964	112,17 €	514	22/01/2025

Aportan, a solicitud de esta árbitra, las facturas especiales que aparecen en el calendario de pago, indicando que la factura correspondiente al período de julio-septiembre no se ha generado.

LAUDO

Examinada la reclamación, las alegaciones de la reclamada y vista la documentación obrante en el expediente, se ESTIMA la pretensión del reclamante, atendiendo a las siguientes consideraciones:

De acuerdo con el art. 44 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, sobre derechos y obligaciones de los consumidores en relación con el suministro, el consumidor tiene derecho a 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.



Además, conforme lo dispuesto en el art. 82 del Real Decreto 1955/2000, 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 empresa comercializadora está obligada a facturar ya sea mensualmente o bimensualmente. En caso de ausencia de facturación, y una vez se emiten las facturas atrasadas y se regularice dicha facturación, se debe contactar con el consumidor para facilitar, mediante acuerdo, el pago de la deuda, pudiendo fraccionarlo en tantas mensualidades como meses no se haya producido la facturación de forma ordinaria, respetando la tarifa contratada, descuentos y beneficios asociados.

Por su parte, la Comisión Nacional de la Energía (CNE) fija un criterio al respecto en su interpretación del art. 96.2 del RD 1955/2000, en base a la línea establecida por la jurisprudencia, considerando que la ausencia de facturación durante un período determinado debe entenderse como un error de tipo administrativo, y no procede la facturación de importes cuando los consumos son anteriores a los 12 meses de la fecha de emisión de la factura.

En este sentido, el artículo 44, ñ) de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, también dispone que el consumidor tiene derecho a recibir la liquidación de la cuenta después de cualquier cambio de suministrador de electricidad, en el plazo de 42 días como máximo a partir de la fecha en que se produzca el cambio de suministrador.

Finalmente, la no resolución de la incidencia y la ausencia de facturación podría considerarse como una conducta infractora, de acuerdo con el art. 47 del 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, ya que se está obstaculizando y limitando el derecho del consumidor a poner fin al contrato.

Por todo lo expuesto, el reclamante podrá optar por la solución que sea más beneficiosa para él, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Las facturas anteriores al 11/09/2023 no se cobrarán por ser anteriores a los 12 meses de la fecha de emisión de la factura.
2. Las facturas especiales emitidas entre el 11/09/2023 y 09/07/2024 sólo pueden generar beneficio al reclamante, por lo que no se cobrarán si son superiores a lo que plantea la reclamada a pesar de estar dentro del plazo de 12 meses. Además, la ausencia de facturación es un incumplimiento por parte de la empresa que no puede perjudicar al consumidor, por lo que el IVA y el Impuesto Eléctrico a aplicar será el del momento del consumo y no el de la facturación en el supuesto de que sea distinto cuando se emitan las facturas, ya que el coste extra que suponen estos impuestos deberá



asumirlo la empresa y no el reclamante. Por lo que se ordena a la empresa que haga las correcciones necesarias para aplicar el tipo impositivo vigente en el momento del consumo.

3. La reclamada debe acordar con el reclamante un calendario de pago de las facturas correspondientes a los consumos atrasados que no dificulte ni altere la economía familiar del reclamante. Si el calendario propuesto en las alegaciones de la reclamada no se ajusta a la capacidad de pago del consumidor, debe acordar con él un nuevo calendario de pago, que se adecue a las posibilidades del reclamante.
4. El reclamante, si así lo desea, podrá no aceptar la propuesta de la reclamada y cambiarse de empresa comercializadora en cualquier momento sin tener que pagar penalización por incumplimiento de permanencia, si lo tuviera. Si así lo hiciera, la empresa reclamada dispondrá de 42 días para emitir las facturas pendientes, quedando exonerado de pagar los atrasos el consumidor si no se realiza la facturación de las cantidades pendientes en ese plazo.

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. Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra

Cristina Muñoz Muñoz