



**LAUDO ARBITRAL**

**Expte. Núm. 578 /24**

**PARTES**

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

**Empresa reclamada:** Endesa Energía, SAU.

**OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Según consta en el expediente referenciado, la reclamante manifiesta que desde que efectuó un cambio de titular en el mes de febrero de 2024, todavía no ha recibido ninguna factura, indicando, así mismo, haber reclamado este hecho a la empresa.

**PRETENSIONES :**

La reclamante solicita poder efectuar el pago de las facturas pendientes a través de 'un plan de cuotas accesible' y que no se pretendan cobrar todas a la vez.

**ALEGACIONES DE LA EMPRESA RECLAMADA**

La empresa reclamada comunica en su escrito de alegaciones que en relación a la facturación emitida en los puntos de suministro energéticos de luz y gas de los contratos referenciados sitios en Calle XXXX de Palma, la empresa Endesa Energía está adherida al Sistema Arbitral por incidencias de contratación, facturación, cobro y atención al cliente en lo que se refiere exclusivamente a suministro de energía.

También comunica que tras el análisis realizado, la facturación de los contratos se encuentra afectada por una incidencia en el proceso de su emisión debida a los profundos y continuados cambios regulatorios que han coincidido con el proceso de transformación de su sistema operativo, y que este aspecto impide que la reclamante reciba sus facturas con la periodicidad habitual. La reclamada manifiesta que están destinando todos los medios necesarios para corregir esta incidencia en el período de tiempo más breve posible y que, en el momento que se solucione la misma se pondrán en contacto con la reclamante para acordar, si así lo manifiesta en ese momento, la forma de pago de la facturación acumulada. También indica que una vez que se reanude la facturación remitirán comunicación informando del estado de la misma.



## **LAUDO:**

De acuerdo con la documentación que consta en el expediente y con las alegaciones escritas aportadas, se formulan las siguientes consideraciones:

En primer lugar, con las alegaciones escritas presentadas por la empresa reclamada la misma reconoce, de forma implícita, que el contrato de suministro está en vigor. Por lo tanto, en este supuesto, la empresa reclamada está obligada a facturar, con la periodicidad que tenían establecida, la cantidad a abonar por el cliente, derivada del contrato suscrito por las partes, para que, de esta forma, el cliente pueda cumplir con su obligación de pago del precio del suministro efectuado. El art.44 j) de la Ley del Sector Eléctrico establece como uno de los derechos de los consumidores en relación al suministro de energía “el 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”.

Por otra parte, considerando el Informe 34/2011 de la CNE, relativo a la interpretación del art. 96 del RD 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimiento de autorización de instalaciones de energía eléctrica, respecto al cobro de facturas con antigüedad superior a un año, y considerando la falta de facturación durante un periodo de tiempo determinado como un error de tipo administrativo, en atención a lo dispuesto en el último párrafo del art. 96.2 del citado RD 1955/2000, en el caso planteado la empresa reclamada no debería facturar a la reclamante cantidad alguna por los consumos con una antigüedad superior al año, contados, a partir de la reanudación de la facturación.

Así mismo, el art. 44 ñ) de la Ley del Sector Eléctrico establece como derecho de los consumidores en relación al suministro el 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.

Teniendo en cuenta las pretensiones formuladas por la reclamante y las alegaciones escritas presentadas por la empresa reclamada se resuelve lo siguiente:

Se ESTIMA la pretensión formulada por la reclamante. Por lo tanto, en este sentido, la empresa reclamada está obligada, en el plazo de un mes, desde la recepción del presente laudo, a reanudar la facturación correspondiente al contrato de referencia con la periodicidad que tenían establecida en el contrato, y enviar las facturas a la reclamante en la forma que tenían convenida.



Por lo que respecta a los consumos que se encuentran pendientes de pago, la empresa reclamada dispone de un mes, desde la recepción del presente laudo, para emitir tantas facturas como meses hayan transcurrido sin facturar, sin que se pueda exceder el periodo de un año desde la reanudación de la facturación, y permitir el pago de las mismas en, al menos, tantos meses como facturas pendientes se emitan. De todas formas, antes de proceder al cobro de las mismas, la empresa reclamada deberá ponerse en contacto con la reclamante y, si ésta lo desea, concretar un acuerdo de pago.

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 30 de septiembre de 2024

EL ÁRBITRO

M. Lina Guasch Ferrer