



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 646/2024

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, SAU.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Falta emisión facturación

PRETENSIONES

La consumidora reclama no pagar la facturación mensual atrasada, ya que la empresa reclamada, que presta el servicio de energía eléctrica, no emitió la facturación mensual acordada en el contrato.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones aportadas por las dos partes, este árbitro **DESESTIMA**, las pretensiones de la reclamante, en el sentido siguiente:

La Sra. XXXXX relata en su escrito de reclamación, que en diciembre de 2023 contrató el suministro eléctrico con la empresa reclamada, acordando una facturación mensual. Desde que contrata el servicio, la Sra. XXXXX no ha recibido las facturas correspondientes al consumo eléctrico, a pesar de haberlas reclamado repetidamente a la empresa. En junio de 2024, la reclamante se da de baja del servicio de la empresa reclamada. Tras la baja, recibió un cargo en su cuenta bancaria correspondiente a todas las facturas acumuladas durante el periodo de servicio, el cual fue rechazado por la reclamante. Por otra parte, la empresa Endesa Energía SAU, expresa en su escrito de alegaciones que, "la facturación del contrato estuvo afectada por una incidencia en el proceso de emisión de la facturación debida a los profundos y continuados cambios regulados que han coincidido con el proceso de transformación del sistema operativo".



En dicho escrito, la reclamada ofrece un calendario de pago de la deuda pendiente, establecido en 6 meses con el objeto de flexibilizar el pago. En virtud de la normativa vigente, solo se puede exonerar el pago cuando los importes de la facturación son por consumos anteriores a los 12 meses de la fecha de emisión de la factura.

En consecuencia, esta árbitra resuelve, en equidad, con el objeto de no perjudicar a la consumidora y, atendiendo a sus circunstancias personales, que la deuda pendiente sea abonada en 12 meses de forma proporcional a la deuda total. Por tanto, la reclamada deberá elaborar e informar a la consumidora sobre el nuevo calendario de pagos. Las nuevas fechas para el cobro de las facturas pendientes deberán establecerse a partir del mes siguiente a la recepción de este laudo.

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 29 de diciembre de 2024

LA ÁRBITRA

Sandra Avalos