



## **LAUDO ARBITRAL**

**Expte. nº 626.2024**

### **PARTES**

**Reclamante:** Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** Endesa Energía SAU, empresa, que acude a la audiencia mediante escrito de fecha 10 de septiembre de 2024.

### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

El consumidor 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:**

El Sr. XXXXX, relata en su escrito de reclamación, que, desde junio 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. Explica, que, a raíz de hacer un cambio de tarifa por una con cuota fija, y a partir de ese momento dejó de recibir facturación.

En marzo, quiso cambiar de compañía, pero al saber del cambio, Endesa contactó con el consumidor para hacer una contraoferta y retenerle como cliente. Oferta que aceptó. Pero el problema con la no emisión de facturas continuó.

Después de reclamaciones ante la empresa por la falta de facturación, todas ellas sin una resolución concreta, decidió interponer una reclamación ante esta Junta Arbitral.

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 del Sr. XXXXX, se remitió ésta a la empresa reclamada, la cual respondió a la misma mediante escrito de alegaciones de fecha 10 de septiembre 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 solventa, se pondrán en contacto con el cliente para acordar la forma de pago de la facturación acumulada.

*Y de forma concreta se explica que "el contrato número 84004113xxx suscrito en tarifa Única 2.0TD, causó baja por cambio de comercializadora en la fecha 03/03/2024, por lo que, en cumplimiento con la normativa vigente, y habiéndose excedido el tiempo reglamentario para la emisión de las facturas después del cambio de comercializadora, las facturas pendientes de generar, desde el 17/08/2023 hasta el 03/03/2024, no serán presentadas al cobro en la cuenta asociada al contrato."*

Además, en cuanto a las facturas, del contrato suscrito actualmente, con fecha de alta de 6 de marzo de 2024, la empresa se compromete a remitir a la Junta Arbitral una comunicación cuando se reanude la facturación, y que las facturas que superen el plazo de emisión legal de 12 meses no serán pasadas al cobro. Añadiendo sus disculpas para los perjuicios que se hayan podido ocasionar al consumidor.

## CONCLUSIONES

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

**1a.** Tras leer el escrito de alegaciones de la empresa, se reconoce el problema de facturación que sufre el consumidor y que éste denuncia en su reclamación. Problema que a fecha de emisión de este laudo persiste.

Cabe tener en cuenta lo siguiente en referencia a la normativa aplicable, concretamente sobre el derecho a una facturación clara por servicios prestados.

Así, 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.*

**2a.** Otra vez, llevamos casi tres años con este problema, el cual crea un perjuicio con la no facturación en un contrato de tracto sucesivo. Así 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.

En una empresa del calibre y la magnitud 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.

El tiempo transcurrido, desde los primeros casos, es tiempo más que suficiente para solventar este problema. Incluso para cambiar todo el software de gestión de arriba a abajo de cualquier empresa por grande que sea.

**3a.** Por otra parte, informar a el Sr. XXXXX, que 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 RD1955/2000, 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 los 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 al consumidor, 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. Las facturas de antigüedad superior a 12 meses solo se pueden emitir a modo informativo, sin pasarse al cobro al consumidor.

Aunque, y esto es importante, tanto para el consumidor 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, el consumidor 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 al consumidor. Siempre que hayan transcurrido esos 42 días, por lo que el consumidor quedaría libre de abonar importe alguno a la empresa reclamada.





**4a.** La empresa se ha comprometido a no cobrar ningún importe anterior al 3 de marzo de 2024, fecha en que se dio de baja del contrato con Endesa. Aunque volvió a contratar otra tarifa 3 días después, por la contraoferta que le hizo la empresa reclamada. Se recuerda a la compañía que aparte de cumplir con lo legalmente establecido, de cumplimiento a lo comprometido en su escrito de alegaciones.

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:

1. ESTIMAR LA PRETENSION DE LA RECLAMANTE, ordenando a la empresa que resuelva la incidencia de facturación del consumidor. Además, deberá cumplir lo siguiente:

a) Abstenerse de pasar al cobro cualquier factura anterior al 3 de marzo de 2024, tal y como se compromete, o facturación que resulte con una antigüedad superior al año en el momento de la regularización.

b) Una vez se solucione la incidencia, debe ponerse en contacto con el cliente para acordar una forma de pago del total de la cuantía regularizada. Forma de pago que, en caso que se acuerde que sea a plazos o mensualidades, deberán al menos, en el plan de aplazamiento, existir tantas mensualidades como períodos de facturación que se regularicen.

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 11 de diciembre de 2024

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell

