

LAUDO ARBITRAL

EXPTE 634/2024

PARTES:

Reclamante: Dña. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, S.A.U. con NIF XXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACION

Facturación irregular del suministro eléctrico.

PRETENSIONES DEL RECLAMANTE

Reanudación de la facturación de forma regular y normalizada con lecturas reales y fraccionar el pago de la deuda exigida por los consumos con retraso.

HECHOS

Según el relato de las partes, se produce una interrupción de la facturación regular del suministro eléctrico a partir de enero de 2024 iniciado en el período de consumo de fecha 11 de noviembre a 9 de marzo de 2023.

Tras la reclamación a la empresa por parte de la reclamante, Endesa le responde en escrito de 16 de febrero de 2024 que:

“... tu facturación se ha visto afectada por una incidencia puntual en nuestros sistemas que impide que recibas las facturas con la periodicidad habitual. Lamentamos mucho que este hecho pueda ocasionarte algún inconveniente; en ningún caso este retraso en la facturación afecta a su actual suministro de energía. Para tu tranquilidad, en cuanto se generen las facturas podrás solicitar sin ningún coste adicional un plan de pagos fraccionados para abonar las facturas afectadas en plazos mensuales, correspondientes al retraso ocasionado por la incidencia...”

Con fecha 14 de agosto de 2024 la reclamante presenta reclamación ante la Junta Arbitral por no haberse resuelto lo que exigía que era la regularización en la facturación en base al consumo real y el prorrateo de las facturas pendientes.

En sus alegaciones del 31 de octubre de 2024 presentadas a la Junta, Endesa comunica la resolución de la incidencia que impedía la emisión de las facturas desde el período de 21 de noviembre de 2023 a 9 de marzo de 2024 hasta el período comprendido desde 8 de julio a 5 de septiembre de 2024. Y anuncia un prorrateo de la facturación afectada con acuerdo previo con la consumidora el 30 de octubre de 2024.

Asimismo, declara que la reclamante devolvió algunas facturas con códigos P24CON042186XXX, P24CON042197XXX y P24CON042208XXX, pasadas al cobro por los períodos afectados sin ningún plan de fraccionamiento.

MOTIVACIÓN

Con base al artículo 96.2 del RD 1955/2000 DE 1 DE DICIEMBRE, y la resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de 22 de febrero de 2022, en la que se dirime la adopción de una decisión jurídicamente vinculante en relación con el retraso en la lectura y facturación de los suministros de energía eléctrica de la distribuidora Edistribuciones Redes Digitales, S.L.U. se puede afirmar que:

- Se impide trasladar al consumidor una corrección en la facturación en perjuicio de éste que se deban a consumos anteriores al año.
- Se establece que la regularización pueda realizarse mediante un prorrateo de tantas facturas mensuales como meses hayan transcurrido con el error sin subsanar.

Por su parte, la CNMC establece en su resolución:

“...la falta de facturación en un período determinado, así como el retraso en la toma de lecturas reales por la compañía distribuidora debe tratarse, a falta de una regulación más específica, como un error de tipo administrativo en lo que se refiere a la facturación a los consumidores finales...”

Por tanto, aplicado a este caso, se debe considerar lo siguiente:

Endesa no ha explicado ni motivado cómo puede ser que una incidencia puntual derive en la no facturación regular en un año.

Ni se conoce en qué consiste dicha incidencia, ni si es la razón por la que se da la imposibilidad de poder facturar en los períodos de facturación.

Asimismo, Endesa dice que lamenta que el retraso pueda ocasionar algún inconveniente. Realmente dicha empresa puede dudar que sí ha creado a todos los casos de falta de facturaciones reales un inconveniente.

Realmente, no ha causado un inconveniente, sino que ha generado un perjuicio a los clientes. Tampoco se ha comunicado con el cliente informándoles de cuándo podría reanudar la facturación ni cuando estaría resuelta la incidencia puntual.

Endesa no ofrece de mutuo propio el pago fraccionado de las facturas, sino que es la reclamante la que lo solicita. Y, de hecho, pasa a cobro la totalidad del importe de todos esos meses a la reclamante.

Tampoco ofrece ninguna compensación por el retraso en la facturación que ha generado una deuda más elevada.

Por último, dicha empresa debe ofrecer una solución rápida y eficaz a esta reclamación porque la reclamante se encuentra abandonada y crea una situación de estrés.

Por todo lo anterior, emito el siguiente

LAUDO

SE ESTIMA la reclamación interpuesta por la reclamante en todas sus peticiones y concretamente:

- Endesa deberá emitir y notificar al cliente, en un plazo máximo de un mes, desde el día siguiente al de la notificación de este laudo, si no lo ha hecho ya, facturación normal regular y con detalle de las lecturas reales, de todas las facturas que cubren el periodo de consumo desde el 21/11/2023 hasta la actualidad, dado que declara que la incidencia se ha solventado.
- Endesa no podrá pasar al cobro recibos por consumos que excedan del año sin facturar de manera normalizada y detallando el consumo real, que devendrán de oficio, inexigibles.
- La facturación provisional sin normalizar, y/o sin lectura real de consumo no servirá a los efectos de dar por realizado el trámite de facturar dentro del año, por lo que serán inexigibles los consumos afectados con esa facturación irregular. La deuda pendiente de facturar deberá ofrecerse prorrateada y deberá ser aceptada por la reclamante, de acuerdo con la normativa vigente.

- Se establece una indemnización por las molestias causadas del 5% de la facturación afectada (958,91€), esto es, 47,95€, cantidad que deberá ser abonada mediante factura rectificativa o minorativa en la próxima facturación que se gire tras la notificación 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

Palma, 23 de enero de 2025

La árbitro

María Luisa Moreno Ripoll