



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 667/2024

PARTES:

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Falta emisión facturación.

PRETENSIONES

- Compensación económica por el agravio.
- Reintegro de 1.274, 68 euros.
- Que se aplique el importe correspondiente a la tarifa única.

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 en abril de 2023 acude a una oficina de Endesa para cambiar su tarifa por la nueva tarifa que ofertaban (Tarifa Única) para los suministros de luz y gas, cuyo importe es de 103,70 euros al mes.

En mayo de 2023 se pone en contacto con la empresa reclamada porque no recibe ninguna factura. La reclamada le contesta que debido a un error en su sistema no pueden facilitarle la factura, pero que una vez subsanado comenzaría a recibir las facturas.

En julio de 2023 vuelve a reclamar la emisión de facturas, y en esta ocasión, Endesa le contesta que está afectada por una incidencia en su sistema y que no pueden darle una solución. La reclamante manifiesta su desacuerdo e insiste en que quiere



pagar los consumos en la fecha que le corresponde y no hacer un pago único de las facturas pendiente, ya que esto le supondría un perjuicio económico.

En febrero de 2024, sin previo aviso, la reclamada recibe un cargo en su cuenta bancaria por el total de las facturas pendientes. Al darse cuenta de los cobros se pone nuevamente en contacto con Endesa. La solución ofrecida por la empresa es que, una vez recibidas tres facturas, puede devolverlas y llegar a un acuerdo de pago. Este acuerdo consiste en descontar una tercera parte de la factura, la cual se abonaría el mes siguiente.

En abril de 2024 la reclamante recibe respuesta de Endesa Energía, SAU, en la que se le indica que las facturas pendientes se emitirán con carácter informativo y que no se va a requerir el pago de las mismas. Sin embargo, las facturas pendientes han sido cargadas en la cuenta bancaria de la Sra. XXXXX, por un importe total de 1.274,68 euros.

Por otra parte, la empresa Endesa Energía, SAU, expresa en su escrito de alegaciones que, "la facturación del contrato referenciado 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, desde el alta del contrato efectuada el 16/04/2023". En dicho escrito, presenta la liquidación de las facturas pendientes desde el 16/04/2023 al 29/02/2024, y dispone que no se puede formalizar un acuerdo de pago debido a que las mismas se encuentran pagadas por la clienta.

En consecuencia, este árbitro resuelve, en equidad, que la facturación correspondiente al período comprendido entre el 16 de abril de 2023 y el 29 de febrero de 2024 es correcta y se ajusta a la normativa vigente.

La Comisión Nacional de la Energía (CNE), en su interpretación del artículo 96.2 del Real Decreto 1955/2000, establece que la ausencia de facturación durante un período determinado debe considerarse como un error administrativo. De tal modo, no es procedente facturar importes correspondientes a consumos realizados con más de 12 meses de antigüedad respecto a la fecha de emisión de la factura.

Asimismo, el artículo 44, apartado ñ), de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico, reconoce el derecho del consumidor a recibir la liquidación de su cuenta dentro de un plazo máximo de 42 días tras un cambio de suministrador de electricidad. Por este motivo, y en cumplimiento de la normativa, la entidad reclamada no procede al cobro de la factura P24FCN000098XXX, cuyo importe asciende a 108,64 euros, ya que fue emitida fuera de plazo, siendo remitida únicamente a título informativo.



En relación con el período de facturación comprendido entre marzo y octubre de 2024, se concluye, con base en la normativa citada, que dicha facturación también es correcta.

Por consiguiente, la mercantil reclamada deberá ponerse en contacto con la reclamante con el propósito de aclararle las últimas facturas recibidas, detallar el importe real pendiente de pago y, si es preciso, emitir nuevas facturas conforme a la tarifa contratada. Si las facturas ya han sido abonadas la reclamante puede ponerse en contacto con su entidad bancaria para devolver los recibos. En este caso, la reclamada deberá presentar un calendario de pago, fraccionando la deuda pendiente en cuotas proporcionales. Dicho calendario deberá establecer nuevas fechas para el cobro de las facturas pendientes, las cuales deberán fijarse a partir del mes siguiente a la recepción del presente 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, 10 de enero de 2025

EL ÁRBITRO