



LAUDO ARBITRAL

EXPTE 641/24

PARTES:

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: ENDESA ENERGÍA, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Facturación irregular del suministro eléctrico.

PRETENSIONES DEL RECLAMANTE:

Devolución o no reclamación de aquellas facturas emitidas con más de un año de retraso, normalización de la facturación real y una indemnización de 200€ por las molestias ocasionadas.

HECHOS:

Según la información aportada por las partes al expediente la última factura normalizada y con lectura real se produce el 21/5/2023 cubriendo el periodo 14/2/2023 a 22/4/2023.

A partir de esa factura se produce una anomalía en la facturación regular del suministro que se reanuda de manera irregular (facturas manuales sin orden) con supuestas lecturas reales o estimadas que no se especifican.

Tras la queja realizada por el consumidor a Endesa, la compañía indica que se trata de una incidencia puntual que afecta al sistema de facturación, por *“mejoras en los sistemas”*. En las alegaciones a esta Junta, Endesa especifica la incidencia como: *“profundos y continuados cambios regulados que han coincidido con el proceso de transformación del sistema operativo, aspecto que condiciona la generación de las facturas. Se han generado facturas de forma manual, facturas especiales junto con un 5% de descuento para compensar cualquier molestia que esta situación le haya podido ocasionar, en base a los datos de lectura/consumos recibidos de su empresa Distribuidora, sin embargo, en dichas facturas no consta el detalle de los datos de lectura/ consumos registrados.”*



Una vez resuelta la incidencia se emitirán las facturas regularizadoras de ciclo, que:

- Si la facturación emitida de forma especial fuese superior a la regularizadora, devolveremos al cliente la diferencia correspondiente.

- O, por el contrario, si la factura especial hubiera sido inferior a la regularizadora, no realizaremos ningún cargo por la diferencia entre dichas facturas.

Al generarse a posteriori las facturas regularizadoras, las facturas de ciclo complementadas, en ellas si constan los datos de lectura/consumos.

En el momento que se solvete la incidencia que afecta al proceso de emisión, las facturas se generarán de forma automática, completa y periódica.

Actualmente constan las facturas abonadas”.

MOTIVACIÓN:

De acuerdo con la normativa vigente y, en concreto, el art.96.2 del RD 1955/2000 de 1 de diciembre, y la resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de fecha 10 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 deduce:

Que el art. 96.2 del RD comentado impide trasladar al consumidor una corrección en la facturación en perjuicio de este que se deba a consumos anteriores al año, con independencia de si el origen de la corrección es un mal funcionamiento del equipo de medida o un error administrativo del emisor de la facturación.

Asimismo, se establece que la regularización pueda realizarse mediante un prorrateo de tantas facturas mensuales como meses hayan transcurrido con el error sin subsanar.

ART.96.2

En el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto, se procederá a efectuar una refacturación complementaria. Si se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas



mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año.

La CNMC establece en su resolución que:

“...la falta de facturación en un periodo 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.

Ello es así dado que el citado precepto reconoce un derecho a favor del consumidor para la devolución de una cantidad que le ha sido facturada erróneamente, por causas claramente imputables a la empresa distribuidora. ”

RAZONAMIENTO:

Analizando dichas disposiciones, el relato fáctico y las alegaciones realizadas se deduce lo siguiente:

- No se pueden reclamar facturas por consumos realizados con más de un año de antelación.
- La emisión de facturas que regularicen una situación de facturación anómala dentro del año debe ser normalizada y con lecturas reales detalladas, no siendo admisibles facturas provisionales y/o con lecturas estimadas.
- El retraso en la facturación debe motivarse y justificarse debidamente, notificando al cliente los motivos por los que se ha producido, y estableciendo un periodo concreto y próximo de resolución del conflicto y normalización de la situación.

Ninguno de estos aspectos queda justificado por parte de la empresa reclamada:

- Todas las facturas emitidas a partir de mayo de 2024 son irregulares, “manuales”, “sin detalle de la lectura real”, en espera de un futura “normalización”. Por tanto, no se pueden considerar emitidas dentro del plazo de 1 año ninguna de las facturas que se emitieron con posterioridad.
- No se ha motivado ni aclarado cuál es la incidencia que ha motivado este retraso, que va desde una “mejora del sistema” a una incidencia debida a la



“actualización del sistema operativo”.

Para poder acogerse a la posibilidad de facturar de manera irregular o dilatada en el tiempo, dentro del año, se debe justificar cuál es la incidencia y la causa efecto entre la misma y el hecho de no poder facturar debidamente.

La propia Endesa en sus alegaciones establece que *“se está realizando la facturación manual provisional en base a los datos de lectura/consumos recibidos de su empresa Distribuidora, sin embargo, en dichas facturas no consta el detalle de los datos de lectura/ consumos registrados.”*

De nuevo, no se entiende cuál es el motivo que puede provocar que, teniendo los datos de lectura de la distribuidora, pueda resultar una incidencia de facturación que motive un retraso prolongado en el tiempo por más de un año, no siendo admisible un retraso tan importante por una actualización del sistema o cualquier mejora, como alega la comercializadora.

La empresa reclamada ofrece una posible solución al reclamante que es extemporánea e insuficiente, ya que debería haberse ofrecido sin que hubiera queja o reclamación por el consumidor, a iniciativa de Endesa de oficio y en cuanto se hubiera detectado la incidencia que motivó el primer retraso irregular de la facturación.

Además, se sigue sin ofrecer una fecha concreta de resolución, haciendo de una situación excepcional, irregular y puntual una situación normalizada y de tracto sucesivo, es decir, pretende normalizar la irregularidad utilizando el año de margen para facturar a su arbitrio, sin dar más explicaciones por el retraso, ni compensando la situación al consumidor de manera proporcional a la magnitud de la incidencia.

Por todo lo anterior, emito el siguiente

LAUDO

Se estima la reclamación del Sr. XXXXX, en los siguientes términos:

- Se declaran inexigibles las siguientes facturas y los periodos de consumo que abarcan, por no haberse emitido factura normalizada y con lectura real detallada dentro del plazo de un año desde la realización del consumo:



- ENDESA debe proceder a la devolución de 967,37€, suma de los siguientes importes cobrados de las anteriores facturas declaradas inexigibles:
 - ENDESA debe proceder a la devolución de 735,07€ correspondiente a las siguientes facturas:
 - ENDESA también debe proceder a la devolución del importe de aquellas facturas que, al día de la notificación de este laudo, se hayan cobrado al cliente con la misma facturación irregular, correspondientes a consumos posteriores al 17/9/2024, si no han emitido facturas normalizadas regulares.
 - Para la devolución de las cantidades, 967,37€ y 735,07€, más aquellas que se hayan cobrado con posterioridad al 17/9/2024 con facturación irregular, ENDESA dispondrá de 20 días hábiles a contar desde el día siguiente a la notificación de este laudo, a realizar mediante ingreso por transferencia bancaria en la cuenta corriente que señale el reclamante.
 - En tanto ENDESA no emita facturación normalizada y con detalle de lectura real de consumos, no podrá exigir el cobro de ninguna factura al cliente, siendo inexigibles aquellos periodos facturados que excedan del año tomando como inicio el periodo 17/1/2024 a 17/02/2024.
- Así, por ejemplo, el periodo de consumo que va desde el 17/1/2024 a 17/02/2024, devendrá inexigible si antes del 17/2/2025 no se emite factura normalizada con lectura real.
- No ha lugar a la indemnización reclamada, cubierta ya por la propia resolución del 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 16 de enero de 2025