



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 777.2024

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, S.A.U., empresa, que acude a la audiencia mediante escrito de fecha 28 de enero de 2025.

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 agosto de 2023, hasta la fecha de presentación de la reclamación no se ha emitido por la empresa reclamada facturación de manera puntual. Tampoco ha recibido, a excepción de dos emitidas y pagadas en el segundo semestre de 2023. factura alguna del suministro de energía eléctrica contratado.

Explica, que, pese a recibir suministro eléctrico, ha reclamado en numerosas ocasiones a la empresa que se emita la facturación pendiente. Se expresa la preocupación por los importes que se emitan con el IVA correspondiente del año en que debieron ser emitidas. Ya que como es sabido en 2023 y 2024 los tipos aplicables eran del 5% y 10% respectivamente, temiendo que se aplique el 21% de IVA actual.

Se adjunta copia de las reclamaciones realizadas, y la respuesta recibida, además de copias de varios recibos domiciliados que ya se pagaron con anterioridad a la audiencia.

Expresan que quieren pagar lo consumido, pero cuando se facture prefieren no aplazar ningún pago ni dividir la deuda pendiente en mensualidades. Y lo que desean es que se regularice de una vez por todas la facturación y recibir puntualmente ésta sin que se vuelva a repetir la incidencia.



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 5 de noviembre de 2024, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

La empresa Endesa Energía, S.A.U., expresa en su escrito de alegaciones de 18 de noviembre de 2024, que, debido a una incidencia en su "sistema operativo", (como siempre) por un proceso de transformación del mismo, no puede realizarse la facturación en el período habitual, desde la fecha de alta del contrato el 24 de junio de 2023.

Informa que la incidencia fue resuelta y se generaron las facturas pendientes de emitir, y que se detallan en una tabla adjunta. Todo ello con la información necesaria, en cuanto a período de facturación, fecha de emisión, importe consumo y fecha de vencimiento. Incluidas las facturas abonadas por el consumidor, y las que han excedido el plazo legal de 12 meses y no se pasan al cobro.

Se explica como se ha establecido un aplazamiento de las fechas de vencimiento para facilitar el pago al consumidor, detallándose estas en la misma tabla bajo el epígrafe de "Fecha de Vencimiento". Y que el último pago, tal como se describe se realizará el 20 de junio de 2025, quedando así toda la deuda saldada y la facturación regularizada. Indicando que quedan a disposición del Sr. XXXXX por si quiere establecer un nuevo acuerdo de pago.

En cuanto a la cuestión sobre el IVA aplicable, se detalla en otra tabla adjunta el IVA aplicado en cada factura, examinando las correcciones solicitadas por el consumidor. Tras el examen detallado de estas, la empresa llega a la conclusión que, si se han producido varios errores, en los que se debía facturar a un 5% en vez de un 10%, en dos facturas. Una de ellas no se pasó al cobro por una antigüedad superior a los 12 meses legalmente establecidos. La otra correspondiente al 2023 se corrige, pasando a aplicarse un IVA del 5% lo que genera un abono a favor del consumidor de 6,14 euros.

En las demás facturas, sobre las que expresó sus dudas el consumidor, entiende la empresa que el IVA está bien aplicado, por lo que no cabe corrección alguna.

RESPUESTA DEL CONSUMIDOR A LAS ALEGACIONES DE LA EMPRESA

El 17 de enero de 2025, expone el Sr. XXXXX, que, en relación a la tabla presentada, las facturas se han ido pagando de acuerdo al calendario detallado. Además de haber abonado dos facturas más por importe de 51,24 euros y 73,69 euros, indicando los períodos aplicados y aportando justificante bancario de pago de cada una de ellas.





En cuanto al IVA aplicado y descrito por la empresa, se expresan varias discrepancias por facturas en los que se ha aplicado a períodos un IVA mayor del que correspondería. Mostrando su desacuerdo por dicho hecho, cuestión que puede comprobarse en el documento presentado.

Se solicita, por último, que se cargue la totalidad del importe de las facturas pendientes de pago en su cuenta bancaria, para así evitar alargar más el problema y darlo por zanjado. Reclamando por último la devolución del IVA que entienden cargado indebidamente en las facturas que se detallan en su escrito.

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 se ha resuelto.

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 más de 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.

Aparte 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. Aun así, a la vista de todas las actuaciones obrantes en el expediente, analizando al detalle, la cuestión sobre el IVA aplicado, se ha podido comprobar que lo indicado o afirmado por la empresa es correcto. El devengo del IVA se produce en el momento de emisión de la facturación en los contratos de tracto sucesivo, como en este caso concreto, de suministro de energía eléctrica, gas o telefonía. Por lo que se resuelve que la facturación, tras la revisión efectuada por la empresa reclamada es correcta y acorde a derecho.

4a. En cuanto a la voluntad de pagar en un solo acto, la totalidad de la deuda pendiente, expresada por el consumidor, no cabe otra opción que instar a la empresa que así tramite dicho cobro. Sumando las cantidades pendientes de pago y pasándolas a cobro por la cuenta bancaria del consumidor en un solo acto, y saldando de esta forma la deuda pendiente de pago.

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 DEL RECLAMANTE, ordenando a la empresa que las cantidades pendientes de cobro se pasen en un solo acto al cobro en la cuenta bancaria del consumidor, y así regularizar de una vez por todas el pago de las mismas con el Sr. XXXXX.
2. DESESTIMAR LA PRETENSION DEL RECLAMANTE, en cuanto a lo requerido por el consumidor sobre posibles fallos de aplicación del tipo impositivo del IVA por la empresa. Así se resuelve que, tras la revisión de la empresa, la facturación es correcta y el IVA aplicado se ha devengado de acuerdo con la ley.

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 14 de marzo de 2025

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell

