



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 765.2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con NIE 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:

La Sra. 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, ni ha recibido, 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. Todas - ellas sin una resolución concreta, decidió interponer una reclamación ante esta Junta Arbitral. Además, se realizó un cambio de tarifa o contrato en junio de 2024, pero sigue sin recibir facturas, por lo que desconoce si se ha producido dicho cambio de tarifa.

Por ello, ante los perjuicios que se está ocasionando, en cuanto a la incertidumbre y la deuda que se va generando y no para de crecer cada mes, reclama 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.

Además, se reclama la anulación de las facturas no emitidas del año 2023. Solicitando que se regularice la situación y con ello se ofrezca un plan de pago aplazado al que pueda hacer frente de forma viable para saldar la deuda sin sufrir un quebranto financiero. Por último, en el escrito con el que acude a la audiencia, la consumidora solicita si cabe una compensación por la gestión de todo el asunto objeto de este arbitraje, por la falta de diligencia de la empresa.





Una vez tenida en cuenta la reclamación de la Sra. 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 5 de noviembre de 2024, que, debido a una incidencia en su “sistema operativo”, por un proceso de transformación del mismo, no puede realizarse la facturación en el período habitual, desde la fecha de alta del contrato el 8 de agosto de 2023. Informa que se están dedicando todos los medios posibles a subsanar el problema, y que cuando se solvete, se pondrán en contacto con la clienta para acordar la forma de pago de la facturación acumulada.

Informa que la facturación que supere el plazo legal establecido de 12 meses, será emitida únicamente con finalidad informativa, sin que se pase al cobro.

Además, la empresa se compromete a remitir a la Junta Arbitral una comunicación cuando se reanude la facturación. Añadiendo sus disculpas por los perjuicios que se hayan podido ocasionar a la consumidora.

En un segundo escrito, con el cual acude a la audiencia, se informa que la incidencia ha sido resuelta, generándose las facturas desde el 11 de diciembre de 2023 hasta la fecha. Se adjunta tabla con detalle de las mismas. Cabe decir que la facturación hasta el 3 de abril de 2024, se emite a título informativo.

Se indica que se intentó contactar con la consumidora para concertar un acuerdo de pago, una sola vez de forma telefónica, sin éxito. Por lo que se acuerda unilateralmente establecer un fraccionamiento de la deuda en 12 mensualidades por importe de 309,01 euros.

Por último, se añade que no es posible incluir en dicho acuerdo de pago las facturas emitidas entre el 9 de noviembre de 2024 y el 21 de enero de 2025, las cuales fueron remitidas a la entidad bancaria de la consumidora y abonadas. Por lo que para incluirlas en un fraccionamiento deberían dar orden a la entidad bancaria la Sra. XXXXX, para que procediera a su devolución, y contactar con atención al cliente.

En un correo electrónico, de 10 de febrero de este año, la empresa informa, que los recibos citados en el párrafo anterior fueron devueltos por la consumidora y con ello se acordó un nuevo acuerdo de fraccionamiento de pago en 12 mensualidades con esas facturas, por un importe total de 191,17 euros.





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. No obsta, tampoco decir, que es reprochable que solo intentaran una vez ponerse en contacto con la consumidora, tal como describen en su escrito de citación a la audiencia.

3a. Aun así, a la vista de todas las actuaciones obrantes en el expediente, han de darse por cumplidas las pretensiones de la consumidora, se ha emitido la facturación correspondiente, se ha anulado y no se ha cobrado lo facturado con una antigüedad a los 12 meses, y se ha realizado un plan de pagos personalizado para poder aplazar el abono de la deuda sin suponer un quebranto financiero para la consumidora. En cuanto una compensación por los perjuicios sufridos, los cuales no se discuten y de los hechos relatados pueden entenderse perfectamente probados, y lo peor, sufridos por la consumidora. Este árbitro en equidad decide resolver con una compensación a favor de la consumidora anulando las cuatro últimas cuotas del último plan de pago acordado, referido a la facturación del período del 3 de abril al 3 de julio de 2024. El cual se reduce en 63,72 euros a favor de la consumidora. Por lo que de un total de 191,17 euros se pasa a un importe total a abonar de 127,45 euros. Por lo que el último pago de dicho plan se hará el 4 de octubre de 2025, quedando así la deuda indicada por la facturación mencionada saldada en esa fecha.

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 LAS PRETENSIONES DE LA RECLAMANTE, ordenando a la empresa la reducción de la deuda de 191,17 euros en 63,72 como compensación por los perjuicios sufridos por la consumidora. Dando por cumplidas las demás





pretensiones reclamadas por la Sra. XXXXX, tal como se ha expresado en la última conclusión 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 el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 14 de marzo de 2025

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell

