



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 29/2025

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, S.A.U., con CIF A-8194XXXX, que comparece a través de un escrito de alegaciones de fecha 6 de febrero de 2025.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante contrató suministro eléctrico para su domicilio sito en la calle CamXXX de Palma con la empresa reclamada con fecha 17 de octubre de 2022 y desde la fecha solo ha recibido tres facturas: una en el mes de setiembre de 2024, otra el 16 de octubre de 2024 y la tercera y última el 25 de octubre de 2024.

PRETENSIONES:

Que la empresa reclamada realice las operaciones y gestiones oportunas para que se realice la facturación de sus consumos de manera regular.

Se indemnice con 30,05 euros por cada mes de retraso en la emisión de las facturas correctas, conforme a lo previsto en los artículos 103 y 105 del RD 1955 de 2000, y por la falta de calidad del servicio prestado al no cumplir con el plazo legal en respuesta a las reclamaciones presentadas.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y leídas las alegaciones realizadas por ambas partes, este árbitro, resuelve ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante por los motivos siguientes:

1.- La parte reclamante basa sus pretensiones en lo dispuesto en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica. El objeto de esta norma es establecer el régimen jurídico aplicable a las actividades de transporte, distribución, comercialización y suministro de energía eléctrica.



2. El artículo 103, sobre la calidad de la atención al consumidor, en el apartado 2 letra D, establece como indicador de calidad, atender las reclamaciones que los consumidores hubieran presentado en relación a la medida de consumo, facturas emitidas, cortes indebidos, en un plazo máximo de cinco días hábiles. Es cierto que dice atender, y no resolver, pero habría que interpretarlo de manera extensiva como atender favorablemente... Este artículo no se está refiriendo a una posible falta de facturación, aunque es complicado imaginar a un legislador contemplando el caso que nos ocupa, en el que una empresa no factura a pesar de que el cliente se lo reclama.

3. El artículo 105 regula las consecuencias del incumplimiento de la calidad de servicio, y en su punto 6, menciona la indemnización de 30,05€ reclamada. En todos aquellos supuestos en que se incumpla lo establecido en el apartado 2 del artículo 103 del presente Real Decreto, las empresas distribuidoras procederán a abonar al consumidor, por cada incumplimiento, en la primera facturación que se produzca, la mayor de las siguientes cantidades: 30,050605 euros o el 10 por 100 de la primera facturación completa.

4. Después de realizar un estudio detallado de la reclamación presentada y después de revisar de manera pormenorizada los artículos 103 y 105 del RD 1955/2000 que hacen referencia a la calidad del servicio prestado, este arbitro resuelve que la indemnización a la que se alude en dichos artículos, es por la reclamación presentada y no por el número de facturas no emitidas hasta el día de hoy. Esto supone que existe un solo hecho reclamado, que genera la falta de facturación. Además, incluir la falta de facturación en este supuesto indemnizatorio es hacer una interpretación muy extensiva del mismo. En realidad, la prescripción del derecho a facturar sería la prescripción general del Código Civil, aunque en esta materia existen la alternativa que se indica en el punto siguiente.

5. En relación a la falta de facturación, aunque la redacción del artículo 96 no parece destinada a solucionar incidencias de falta de facturación, sino otros aspectos relacionados con equipos de medida, para resolver estos casos este árbitro está aplicando la interpretación que recoge la Comisión Nacional de la Energía que en su Informe sobre la Interpretación del artículo 96 del Real Decreto 1955/2000 respecto al cobro de facturas con antigüedad superior a un año, entiende que la falta de facturación, durante un periodo determinado, debería tratarse como un error de tipo administrativo, de los que menciona el RD y por lo tanto no deben emitirse facturas sobre consumos de más de 12 meses de antigüedad.



6. La empresa alega haber realizado el 28 de enero de 2025 facturas manuales con los datos facilitados por la distribuidora sobre los consumos del 15 de febrero de 2024 al 16 de enero de 2025, incluyendo un 5% de descuento, y que, al poder emitir la factura definitiva, si esta es inferior a la realizada no procederá al cobro, y si fuera superior, devolverá la diferencia. Además, ha anulado la facturación correspondiente al periodo 15 de enero de 2024 a 15 de febrero 2024 por haber superado los 12 meses citados en el punto anterior.

Por lo tanto, este arbitro resuelve que:

En relación a la primera pretensión, la empresa debe emitir facturas mensuales a partir del 16 de enero de 2025. En caso de no poder emitir las, debe respetar la interpretación del informe de la CNE, y no cobrar aquellas en las que se retrase más de 12 meses, prorrateando aquellas que sí emita si ha existido retraso.

En relación a las facturas "especiales" (*cuando la empresa indica especiales se refiere a que las ha hecho de manera manual*), deberá respetar lo indicado en sus alegaciones. No podrá cobrar la factura definitiva si es superior, y devolverá, con el interés legal del dinero, la diferencia si fuera inferior. Además, deberá ofrecer un acuerdo de pago fraccionado si el reclamante lo desea.

En relación a la indemnización solicitada de 30.05 euros, se considera que dicha indemnización es únicamente por la reclamación planteada, aunque afecte a varias facturas no emitidas. Por tanto, debe desestimar la pretensión del reclamante de solicitar una indemnización de 30 euros por cada una de las facturas no emitidas, y la empresa deberá indemnizar únicamente con 30,05€.

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.



Conselleria de Salut

Junta Arbitral de Consum

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 4 de abril de 2025

EL ÁRBITRO

Juan Calafat Rullán