



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº30/2025

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía S.A.U., con CIF A-8194XXXX, que comparece a través de un escrito de alegaciones de fecha 2 de abril de 2025.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante estuvo más de un año sin recibir facturas, ocasionándole graves perjuicios. Añade discrepancias entre el IVA facturado al emitir la factura y el que debería haberse facturado si se hubieran emitido en su momento.

PRETENSIONES:

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

Rectificación del IVA facturado.

Tomar medidas para una atención diligente.

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.- En el momento de la emisión del laudo la facturación parece haberse regularizado. Las facturas, según se desprende de la respuesta de la empresa están pagadas. Si el reclamante desea fraccionarlas puede solicitarlo directamente a la empresa, quien estaría obligado a prorratear en al menos tantos meses como retraso se hubiera acumulado, o podrá contactar con la Junta Arbitral, quien realizará dicho trámite para aplazarlas.



2. En relación con el porcentaje de IVA aplicado, es evidente que éste debe ser el fijado legalmente en el momento de la emisión de la factura. Sin embargo, el retraso ha causado un perjuicio al reclamante que no debe ser soportado por él, pues el retraso es solo imputable a la empresa. Por lo tanto, deberá ser indemnizado, si no se ha hecho ya, con el importe relativo a la diferencia del IVA facturado con el que se habría facturado si no se hubiera producido retraso en la facturación.

3. Es lógico pensar que Endesa debe aplicar una política de atención al cliente razonable, poniendo a éste en el centro de sus actuaciones.

Por ello, considera este árbitro que las 3 primeras pretensiones deben estimarse.

4. En relación a la cuarta pretensión, 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.

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.

El artículo 105, por su parte, 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. 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.



Conselleria de Salut

Junta Arbitral de Consum

Por tanto, debe estimar parcialmente 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€ por toda la incidencia.

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 9 de junio de 2025

EL ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis