



LAUDO ARBITRAL

EXPTE 112/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: ENERGIA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Facturación por el suministro de energía eléctrica realizado con retraso.

PRETENSIONES DEL RECLAMANTE

Devolución de los importes correspondientes al periodo de facturación que va desde 6 de abril de 2024 al 4 de noviembre de 2024, por entender que la empresa renunció al cobro de estas dado el tiempo transcurrido entre el periodo facturado y la facturación emitida.

HECHOS

Según indica la reclamante, en marzo de 2024 contrata con la empresa ENDESA ENERGIA, S.A., el servicio de suministro eléctrico (mercado libre) para el domicilio sito en calle XXXXX de Palma de Mallorca.

En abril cambia de empresa a ENERGIA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, pasando a tarifa regulada.

Tras no recibir la facturación regular por el consumo realizado, la Sra. XXXXX reclama el 13 de mayo de 2024 a ENDESA (reclamación 247717XXX), quien le responde el 20 de mayo resolviendo *no exigir las facturas pendientes vinculadas al contrato 130095700XXX por exceder del tiempo reglamentario tras una baja de contrato por cambio de comercializador.*

El 5 de septiembre de 2024 vuelve a presentar reclamaciones por la falta de facturación, a ENDESA núm. 260482XXX por el contrato 130095700XXX, y a ENERGIA XXI núm. 260482XXX por el contrato 130097685XXX.



El 25 de septiembre ENERGIA XXI contesta a la reclamación de 5 de septiembre núm. 260482XXX reiterando lo que ya resolvió ENDESA en su contestación de 20 de mayo.

Por último, el 20 de noviembre de 2024, ENERGIA XXI contesta a la reclamación de 5 de septiembre núm. 260482XXX, estableciendo que *se procedería a la regularización de la facturación, pudiendo solicitar un acuerdo de pago para abonar los importes pendientes.*

Según indica la reclamante, ENERGIA XXI cobró las facturas pendientes de manera inmediata, sin dar opción al pago aplazado e incumpliendo el contenido de sus propias resoluciones a las reclamaciones efectuadas, esto es, no exigir la facturación pendiente por haber excedido el tiempo reglamentario para exigir el cobro.

En sus alegaciones, la empresa argumenta que la respuesta dada sobre la no exigibilidad de las facturas pendientes hace referencia al primer contrato suscrito con la empresa ENDESA, esto es, el 130095700XXX, del cual, efectivamente no facturaría cantidad alguna.

Pero sí lo haría de la facturación pendiente del contrato suscrito con ENERGIA XXI, 130097685XXX, cuyo importe asciende a 175,20€ sumando las facturas desglosadas del periodo 6/4/2024 a 4/11/2024.

Asimismo, propone que la reclamante solicite la devolución a su entidad financiera para realizar un posterior acuerdo de pago aplazado.

MOTIVACIÓN

La limitación para reclamar facturas de más de un año está regulada 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.

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.

Y la resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de fecha 10 de febrero de 2022 establece 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.

Por otro lado, señala la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico:

Artículo 44. Derechos y obligaciones de los consumidores en relación con el suministro.

ñ) Recibir la liquidación de la cuenta después de cualquier cambio de suministrador de electricidad, en el plazo de 42 días como máximo a partir de la fecha en que se produzca el cambio de suministrador.

Estas dos referencias son de aplicación al presente caso, por un lado, se produce un cambio de comercializador en abril de 2024 pasando de ENDESA (mercado libre) a ENERGIA XXI (tarifa regulada).

Energía XXI (SLU) es la marca de Endesa (SA) para el mercado regulado, mientras que Endesa es la comercializadora para el mercado libre. Ambas forman parte del mismo grupo energético, pero son distintas a nivel empresarial.

La reclamación que realiza la Sra. XXXXX el 13 de mayo de 2024 con núm. 247717XXX se refiere al primer contrato núm. 130095700XXX con ENDESA. Y la respuesta se la da Endesa el 20 de mayo de 2024, aplicando el art. 44.ñ de la Ley 24/2013 que hemos transcrito anteriormente, esto es, al haber transcurrido el plazo de 42 días desde el cambio de suministrador sin haber emitido la facturación restante, no se le requiere el pago de la misma.

El 5 de septiembre se producen dos nuevas reclamaciones:

- 260482XXX sobre el contrato de ENDESA núm. 130095700XXX.
- 260482XXX sobre el contrato de ENERGIA XXI núm. 130097685XXX.



La primera de las reclamaciones ya estaba resuelta el 20 de mayo, por lo que la respuesta dada por ENERGIA XXI el 25 de septiembre de 2024 es reiteración de lo ya dicho por ENDESA el 20 de mayo.

Es una respuesta que debería haber emitido ENDESA, que era la titular de ese contrato y a quien se dirigía la reclamación, y no ENERGIA XXI, pero la respuesta dada es correcta y se ajusta a la normativa vigente.

La segunda es la que afecta a la facturación que se exige en este momento, motivo por el que se presenta esta petición de arbitraje.

A esta segunda reclamación, responde ENERGIA XXI el 20 de noviembre de 2024 que se inicia la regularización, procediéndose al envío de las facturas pendientes por importe de 175,20€ en total, periodo de facturación que va desde el 6/4/2024 al 4/11/2024, con fecha de emisión entre el 14 y 15 de noviembre de 2024.

Asimismo, se le indica a la solicitante que se le ofrecerá la posibilidad de acordar un pago aplazado, por tanto, se entendía que no se le cobraría el importe por el momento, cosa que no sucedió en la realidad.

En resumen, se mezclan dos contratos y dos comercializadoras, germen del error en la interpretación de la reclamante sobre la respuesta dada a sus reclamaciones, dado que la respuesta de no facturación iba dirigida a la contratación con Endesa y no a las facturas pendientes con Energía XXI.

Hasta aquí, por tanto, la exigencia de cobro de las facturas pendientes se puede considerar correcta y ajustada a derecho desde un punto de vista estrictamente formal, es decir, por el tiempo transcurrido, y de acuerdo con la normativa, son exigibles las facturas pendientes.

Queda por analizar la responsabilidad y actuación de la comercializadora dentro de sus obligaciones contractuales con el consumidor y si queda justificado el retraso en la facturación.

A este respecto, ENERGIA XXI responde en sus alegaciones:

"... la facturación del contrato referenciado estuvo afectada por una incidencia en el proceso de emisión de la facturación debida a los profundos y continuados cambios regulatorios que han coincidido con el proceso de transformación del sistema operativo, aspecto que impedía que la clienta recibiera sus facturas con la periodicidad habitual."



A este respecto, conviene recordar que los retrasos en la facturación de energía eléctrica por parte de las comercializadoras, alegando *problemas con la adaptación normativa y dificultades técnicas*, comenzaron a ser notorios desde mediados de 2021.

Este problema se agravó especialmente tras la entrada en vigor de la nueva tarifa de la luz por tramos horarios el 1 de junio de 2021, momento en el que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) empezó a recibir numerosas reclamaciones por parte de consumidores y asociaciones sobre la falta o retraso en la emisión de facturas durante varios meses.

Las causas principales fueron la falta de envío de lecturas de consumo por parte de las distribuidoras a las comercializadoras, lo que impedía a estas últimas emitir los recibos finales a los clientes. Este escenario se mantuvo durante los meses siguientes, especialmente entre octubre de 2021 y marzo de 2022, *periodo en el que se implementaron medidas para intentar resolver las anomalías y normalizar la situación (entro otras CNMV Expediente DJV/DE/019/21)*.

De lo anterior, cabe deducir, que actualmente, si una comercializadora sigue emitiendo facturas con retrasos superiores a tres o seis meses, debe justificar de forma concreta y documentada cuál es el error administrativo o técnico que lo provoca. No es válido alegar indefinidamente “adaptación normativa” como causa general.

La normativa (artículo 96 del RD 1955/2000) permite facturar con hasta un año de retraso solo en casos excepcionales y justificados, no como práctica habitual y sistemática.

Es importante además recordar que la facturación regular y transparente es una de las funciones y obligaciones principales de las comercializadoras, y por tanto, si la empresa comercializadora no cumple con su obligación principal de facturar correctamente y en plazo el suministro eléctrico, está incumpliendo el contrato suscrito con el cliente.

La jurisprudencia y la normativa señalan que la responsabilidad de la comercializadora es contractual y abarca la correcta prestación del servicio, incluida la facturación regular y transparente.

Si el retraso en la facturación no está debidamente justificado, la comercializadora no estaría cumpliendo con una parte esencial de su prestación contractual.



Analizando el caso concreto de este laudo, observamos las siguientes “deficiencias” en la actuación de la comercializadora:

1. La empresa no comunicó de oficio la anomalía al cliente.
2. El cliente tuvo que reclamar en varias ocasiones para obtener una respuesta.
3. La respuesta a la reclamación que afectaba a la facturación pendiente tardó más de dos meses en ser emitida.
4. No se explica en la respuesta a la reclamación:
 - Qué problema concreto ha ocurrido.
 - Por qué afecta específicamente a este cliente.
 - Qué medidas se están tomando para solucionarlo.
 - Plazo estimado de resolución.
5. Pese a ofrecer un posible pago aplazado del importe pendiente, la compañía pasa al cobro el montante global, sin avisar al cliente ni tener su consentimiento para realizar ese cobro, ni para acordar un posible aplazamiento.

En definitiva, y si nos hacemos eco del conjunto de reclamaciones que los consumidores vienen haciendo desde el año 2021, todo parece indicar que *se esta perpetuando y normalizando lo que debería ser algo extraordinario, amparándose en una norma que tiene carácter excepcional y puntual, que requiere una justificación y, sobre todo, una atención y comunicación proactiva con el consumidor afectado.*

Lo anterior genera una responsabilidad que debe asumir la comercializadora, de lo contrario, se estaría al arbitrio de que, por anomalías imputables a la misma, por fallos propios, falta de medios, personal o logísticos, se decidiera, porque lo permite la ley, retrasar la facturación hasta un año. Lo cual no puede ser admitido.

Por todo lo anterior, emito el siguiente

LAUDO

1. Se estima la reclamación de la Sra. XXXXX en cuanto a la devolución de los 175,20€ cobrados por ENERGIA XXI.



ENERGIA XXI realizará la devolución mediante transferencia a la cuenta corriente de la reclamante en el plazo máximo de 20 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la notificación del presente laudo.

Transcurrido el plazo de 20 días hábiles sin que ENERGIA XXI hubiera realizado la devolución, la deuda devendrá inexigible, no pudiéndose reclamar en el futuro.

2. Se desestima la reclamación de la Sra. XXXXX en cuanto a la no exigibilidad de las facturas correspondientes al periodo 6/4/2024 a 4/11/2024, dado que están dentro del plazo legal permitido para reclamar el pago.
3. Se establece una penalización de carácter indemnizatorio consistente en el 15% de la facturación pendiente, esto es, sobre los 175,20€, quedando reducida la deuda en 26,28 €, que cubre tanto el retraso excesivo en la normalización de la facturación, falta de comunicación y motivación de la incidencia, y el haber realizado el cobro de una sola vez y sin el previo acuerdo de un posible aplazamiento.
4. La reclamante deberá pagar a la compañía la cantidad de 148,92€ pudiendo elegir un fraccionamiento de hasta 7 meses, lo cual deberá comunicar a ENERGIA XXI de forma fehaciente.

El pago se realizará a partir del mes siguiente a aquel en que reciba la devolución, debiendo la empresa comercializadora emitir la refacturación corregida e individualizada de cada factura pendiente, con la bonificación del 15% incluida.

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 16 de mayo de 2025