

LAUDO ARBITRAL

EXPD. Núm 00133/25 AU

En Huelva , a 28 de enero de 2026 constituido el Órgano Arbitral Unipersonal.

De conformidad con el art 37 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, la Presidenta de la Junta Arbitral Provincial de Consumo, resolvió con **fecha 14 de enero de 2026** designar para el Expediente de referencia órgano arbitral unipersonal.

ÁRBITRO ÚNICO: D. [REDACTED]

RECLAMANTE:

Dª [REDACTED]

RECLAMADO:

ENDESA ENERGIA SAU

Se dicta el presente laudo arbitral en derecho de conformidad con lo previsto en los arts. 31 y 41 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad del procedimiento.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante declara su **disconformidad con ENDESA ENERGÍA SAU**, como titular del punto de suministro sito en [REDACTED], localidad de la provincia de Huelva, por su disconformidad con las facturas correspondientes a 2023 (por importe de 584,15 €, con las que no está de acuerdo, viéndose obligada a su abono al venir reglado que se tienen que abonar primero las más antiguas y por haberse cortado el suministro; aunque otra factura pendiente de cobro (por importe de 514,71 €) respecto de la que considera que es un consumo excesivo, y no se corresponde con un consumo real. Por lo que solicita la devolución del importe de 584,15 euros pagados por facturaciones de 2023, que no se le ha aclarado la reseña de "consumo 0" y "dudoso cobro", y se le revise el consumo de la última y única factura pendiente de 514,71 euros."

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES:

La parte reclamante no comparece al acto de la Audiencia mediante el enlace telemático para el acceso a la sala virtual habilitada al efecto por la Junta Arbitral

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo | Junta Arbitral de Consumo
C/ Cardenal Cisneros, 10 | 1ª planta, 21003 Huelva | T 959 494 600 | www.diphuelva.es

Código Seguro De Verificación	[REDACTED]	Fecha	30/01/2026
Firmado Por	[REDACTED]		
Url De Verificación	[REDACTED]	Página	1/7

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	30/01/2026 12:13:28
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	1/7

Provincial, ni atiende la llamada que se realiza desde la secretaría de la Junta arbitral.

El resto de alegaciones se deducen de los escritos presentados en su reclamación junto a los restantes escritos remitidos a esta Junta Arbitral.

A los efectos de lo establecido en los arts. 39 y 42 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, la parte reclamada ENDESA ENERGÍA SAU remite escrito de alegaciones al acto de la audiencia, declarando:

Expediente nº HUD-2025/JAC_02/000133

Contrato nº [REDACTED]

Nota que presenta Endesa Energía S.A. Unipersonal, por reclamación de Dña. [REDACTED], en calidad de titular del punto de suministro, sito en calle [REDACTED], localidad de la provincia de Huelva.

ALEGACIONES DEL CLIENTE

La Sra. [REDACTED] en su reclamación hace referencia a las alegaciones que se detallan en la Hoja de Quejas y Reclamaciones en el apartado "4. Descripción del Hecho" del modelo de solicitud de reclamación de la Junta de Andalucía entregado a ENDESA, habiendo remitido previamente una instancia de reclamación de incidencias en facturación enviado por email a ENDESA, con fecha 17/02/2025 por: -importes abonados a ENDESA correspondientes a dos facturas de 2023 (por valor de 584,15 euros) con las que no estaba de acuerdo con su pago, pero que me vi obligada a pagarlas, por tener estipulado que se tienen que abonar primero las más antiguas y por haber el cortado el suministro; - y una última factura pendiente de cobro (514,71 euros) por considerar que es un consumo excesivo, que no se corresponde con un consumo real. No habiendo recibido una respuesta a lo requerido (contestación de ENDESA 15/05/2025).

PRETENSIÓN: Devolución del importe de 584,15 euros pagados por facturaciones de 2023, de las que no se ha aclarado la reseña de "consumo 0" y "dudoso cobro". Revisión del consumo de la última y única factura pendiente de 514,71 euros."

En base a los hechos reclamados y con la documentación obrante en nuestros sistemas, pasamos a formular las siguientes alegaciones para que se tengan por presentadas en la próxima audiencia:

ALEGACIONES

En cuanto a las reclamaciones previas mediante organismo de Consumo, comprobamos que a fecha 22/04/2025 se recibe Hoja de Reclamaciones de la Junta de Andalucía, por el mismo objeto de reclamación. Trasladando respuesta al cliente realizadas las debidas comprobaciones, en el sentido que mostramos en la carta de respuesta que adjuntamos como Anexo 1 y 2

Tras la recepción del presente expediente, procedemos a realizar análisis de la reclamación recibida.

En primer lugar, comprobamos que el contrato identificado con referencia número [REDACTED] ha estado en vigor con Endesa Energía S.A. Unipersonal desde el 04/10/2022 hasta el 15/04/2025, como se puede apreciar en la impresión de pantalla

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo | Junta Arbitral de Consumo
C/ Cardenal Cisneros, 10| 1ª planta, 21003 Huelva | T 959 494 600 | www.diphuelva.es

Código Seguro De Verificación	[REDACTED]	Fecha	30/01/2026
Firmado Por	[REDACTED]	[REDACTED]	
Url De Verificación	[REDACTED]	Página	2/7

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	30/01/2026 12:13:28
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	2/7

que adjuntamos.

En segundo lugar, señalar que, el suministro ha estado afectado por una incidencia que impedía que la Sra. [REDACTED] recibiera con la periodicidad acostumbrada sus facturas. Desde nuestra comercializadora se destinaron todos los medios necesarios para corregir esta incidencia, podemos indicar que, la facturación del suministro referenciado quedó normalizada en diciembre de 2024.

En tercer lugar, les indicamos que las facturas se han emitido en aplicación del art. 96 del RD 1955/2000 de diciembre de 2005, generándose en el plazo legal establecido de un año, por lo que las facturas en las que entre la fecha de emisión de la factura y la fecha de inicio del ciclo de facturación han transcurrido más de 365 días, se han emitido a modo informativo sin ponerlas al cobro. Aportamos copias de las facturas emitidas fuera del plazo legal en Anexo 3 para su comprobación:

En este punto, debemos señalar que, en el periodo que el contrato estuvo afectado por la incidencia en la emisión de las facturas para ofrecerle al cliente una solución y reestablecer el servicio de facturación emitimos facturas con un formato diferente, generadas en base a la información que estábamos recibiendo de la distribuidora sobre su consumo. Esta gestión se realizó con el compromiso de volver a remitir al cliente las facturas con el formato habitual que sustituirán a éstas.

En base a lo expuesto anteriormente, se han emitido nuevas facturas correspondientes a los periodos en los que hemos generado las facturas con un formato distinto, estas nuevas facturas tienen un importe a cobrar de 0 euros,

Por otro lado, atendiendo a lo expuesto por el cliente, es preciso indicar que esta mercantil es responsable de la facturación emitida en el contrato, conforme al artículo 12 (separación de actividades) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. Dicha facturación se realiza en función de las lecturas proporcionadas por la distribuidora EDISTRIBUCIÓN Redes Digitales S.L.U., responsable de las mismas según la normativa vigente (Real Decreto 1110/2007, de 24 de agosto, y Real Decreto 1718/2012, de 28 de diciembre). En este sentido, la facturación se confecciona con base en los datos de consumo remitidos por la distribuidora, motivo por el cual algunas facturas fueron modificadas tras recibir regularizaciones en las lecturas.

A continuación, mostramos un cuadro con el histórico de la medida repercutida por la distribuidora en el periodo en el que el contrato ha estado afectado por la incidencia en la emisión de facturas, en el mismo se pueden verificar que las lecturas son reales, hemos resaltado las lecturas que se han regularizado. Aportamos copia del cuadro en Anexo 4 para su comprobación

En cuarto lugar, en referencia al expediente de dudoso cobro al que hace referencia la Sra. [REDACTED] les comunicamos que según consta en las Condiciones Generales del Contrato Eléctrico, "Las facturas no abonadas en su totalidad en las fechas previstas por causas no imputables a Endesa tendrán la consideración de deuda vencida." Asimismo, "el cliente queda expresamente informado de que, de no atender el plazo de pago y siempre que se cumplan la totalidad de los requisitos establecidos en los artículos 38 y siguientes del RD 1720/2007, de 21 de diciembre, los datos relativos al incumplimiento de pago podrán ser

Código Seguro De Verificación	[REDACTED]	Fecha	30/01/2026
Firmado Por	[REDACTED]		
Url De Verificación	[REDACTED]	Página	3/7

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	30/01/2026 12:13:28
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	3/7

comunicados por Endesa a un fichero de cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias". "Sin perjuicio de lo establecido en la Condición General 5ª, Endesa podrá tramitar la suspensión del suministro del Cliente cuando hayan transcurrido sesenta (60) días desde que le hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo". "Si Endesa suspendiese el suministro por impago, no se producirá la reconexión del mismo hasta que el Cliente haya realizado todos los pagos adeudados, así como los intereses de demora devengados y los gastos ocasionados por la suspensión y eventual reconexión del suministro. En caso de pago, Endesa lo comunicará al Distribuidor con el fin de proceda éste a la reconexión en un plazo de 24 h (luz) / 48 h (gas), salvo que haya sido comunicada la resolución del Contrato".

En vista de lo anterior, les comprobamos que a fecha 24/03/2025, se llevó a cabo el corte de suministro por el impago de las facturas identificadas con referencias P24MSN000543129 y P24MSN000616912, tal y como se le comunicó a la Sra. [REDACTED] en el escrito remitido a fecha 14/01/2025, en el que se le informaba de que, en caso de no formalizarse el pago, ese documento era la comunicación previa de requerimiento de pago para una posible inclusión en un sistema de información crediticia, conforme al artículo 20 de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, tal y como mostramos en la siguiente impresión de pantalla. Aportamos copia de este en Anexo 5 para su comprobación.

Al respecto, debemos señalar que, a la fecha constan obligaciones pendientes en el contrato señalado anteriormente por un importe de 518,70€, como es apreciable en la impresión de pantalla, adjuntamos copia de la factura pendiente de pago en Anexo 6, para su comprobación.

Significar que esta mercantil, como se ha señalado anteriormente confecciona la facturación conforme a los datos de consumo que se reciben desde la distribuidora, responsable de las lecturas en atención a la legislación referenciada, por tanto, debemos concluir determinando que la facturación confeccionada para este suministro es correcta.

Por último, queremos trasladar que, desde esta mercantil, a pesar de estar implementando todos los medios disponibles, no ha sido posible una resolución anticipada tanto en la emisión de las facturas como en la puesta al cobro de estas. Por ello, lamentamos los inconvenientes que este hecho le esté ocasionando la Sra. [REDACTED] y rogamos acepten nuestras disculpas.

Les informamos de que Endesa Energía tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que, si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, pueden consultar nuestra Política de Protección de Datos en www.endesa.com/es/proteccion-datos-endesa.

Por tanto, a tenor de lo señalado, desde Endesa Energía, S.A.U., esperamos que con el presente escrito consideren atendidas las pretensiones instadas por Dña. [REDACTED], y solicitamos a la Junta Arbitral el archivo de las actuaciones.

Código Seguro De Verificación	[REDACTED]	Fecha	30/01/2026
Firmado Por	[REDACTED]		
Url De Verificación	[REDACTED]	Página	4/7

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	30/01/2026 12:13:28
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	4/7

PRUEBAS:

El Órgano Arbitral ha admitido las pruebas aportadas por las partes, y no considera necesario solicitar nuevas pruebas además de las documentales que constan en el expediente, de acuerdo con el art. 42 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

MOTIVACIÓN DEL LAUDO:

En el caso presente objeto de litigio, se consideran las alegaciones de las partes reclamada y reclamante, no sin antes dejar advertido que el reclamante no aporta la documentación necesaria que permita al Órgano Arbitral comprobar con detalle el consumo facturado por el que reclama. Toda vez que sólo envía la primera hoja de varias facturas, y no sus reversos: lo que imposibilita poder cotejarlas con la información que envían la empresa.

No obstante en el presente expediente cumple al Órgano arbitral señalar que existe mucho consumo, según se puede comprobar en las alegaciones de Endesa en el Anexo 4 de la hoja de cálculo de Excel con todo el consumo que ha tenido; donde se puede ver que casi todo es lectura por telegestión, y por tanto "lectura real", de modo que lo facturado se corresponde realmente con lo que ha consumido. (Por ejemplo, reclama la factura por importe de 514,71 € del período del 1/12/24 al 2/2/25 donde le han facturado 2046 kW; y si se acude al histórico de consumo que aporta la empresa, con las lecturas facturadas: se observa que el consumo es correcto, lo que ocurre es que en el excel aparece como si fueran dos facturas del período de 1/12/24 al 31/12/24 con lecturas en p3: 427,420 p2: 255,180 p1: 238,720 y del 1/1/25 al 2/02/25 con lecturas p3: 545,390 p2: 322,400 p1: 256,990. Lo que hace un total de 2046 kW, que puede decirse que es mucho consumo aunque sea durante dos meses)

Aun así, no es menos cierto que el problema que ha existido es que las incidencias en la facturación de Endesa provocan que la ahora reclamante no supiera cuánto tenía que pagar, ni a qué corresponde lo que le envían. Ello se agrava si además le facturan de una "forma diferente" (de "forma distinta a lo habitual") según la empresa, y después se la regularizan, haciendo difícil su comprobación.

En definitiva no es que le hayan facturado más consumo del que ha hecho, sino que con lo que no puede estar de acuerdo es en la forma en que lo han hecho; y además modificando después facturas. Lo que al entender del Órgano arbitral hace incurrir a la empresa en una seria de incumplimientos por ausencia de calidad en el servicio, pues teniendo la comercializadora la obligación de facturar correctamente y en su fecha, y no hacerlo hasta mucho después y además facturando primero en un modelo que no es el correcto y más tarde en otro formato para regularizar, aunque no le cobren de más. Pero no es menos cierto que incurriendo en evidentes retrasos, que le ha creado a la parte reclamante un perjuicio, además de la incertidumbre que le produce que transcurran tantos meses sin emitir factura, impidiéndole conocer el consumo, y poder así corregir los hábitos domésticos de consumo de energía. No en vano respecto de la facturación que reconoce la empresa haberse regularizado ya con formato habitual cumple advertir al

Código Seguro De Verificación		Fecha	30/01/2026
Firmado Por			
Url De Verificación		Página	5/7

Código Seguro de Verificación		Fecha	30/01/2026 12:13:28
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	5/7

Órgano arbitral que hace incurrir a la empresa en lo que considera varios incumplimientos de calidad en el servicio, ex art. 105,6º del RD 1955/2000, que los compensa a razón de 30,05 € por cada uno de ellos. De hecho, aun cuando se emite regularizando la facturación pendiente; porque aunque no se exceda de la anualidad respecto de los períodos a facturar, no es menos cierto que incurre en un total de 11 evidentes retrasos de facturación que el Órgano arbitral, como ya ha apuntado, entiende deben ser compensados como otros tantos incumplimientos de calidad en el servicio, ex art. 105,6º del RD 1955/2000: habida cuenta de que anuncia la propia empresa haber podido regularizar la facturación emitiéndole ocho facturas desde 5 de junio al 7 de noviembre de 2024 correspondientes a los periodos comprendidos entre 3 de julio de 2023 y 27 de septiembre de 2024 y otras tres facturas emitidas del 21 al 23 de junio de 2023 correspondientes al período comprendido del 2 de enero al 28 de abril de 2023.

No obstante lo cual cumple finalmente aclarar que el corte de suministro que refiere la reclamante se produce conforme a derecho, toda vez que el pago que realiza, según las reglas de imputación de pagos ex art. 1172 del Código civil, y se aplicó a una deuda anterior que arrastraba, y referente a un consumo real, pero que en el momento en que se realiza se estaba incurriendo en los retrasos referidos; ya que la regularización por lectura real en el formato de factura habitual se lleva a cabo de manera extemporánea; razón por la cual debe sumarse un nuevo incumplimiento por ausencia de calidad por parte de la empresa.

DECISIÓN ARBITRAL:

El Órgano Arbitral, reunido en la sede de esta Junta Arbitral el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje y a la vista de los documentos que obran en el expediente y de las conclusiones a las que cada árbitro llegó tras la celebración de la Audiencia, dicta el siguiente laudo en derecho para la solución del litigio objeto de arbitraje:

“A mi leal saber y entender resolvemos **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante, en el sentido de las consideraciones que anteceden, de modo que no procediendo la anulación de la facturación reclamada, y devolución del importe de 584,15 € que solicita, pues responde a un consumo real. No obstante se le debe compensar por doce incumplimientos de calidad en el servicio que han quedado debidamente justificados *ut supra*, en el apartado de Motivación del presente laudo, de lo que resulta un total de **360,60 €**, de conformidad con el art. 105,6º del RD 1955/2000, que habrá de reintegrarle en la cuenta bancaria de la que es titular”.

El presente laudo será **obligatorio** para las partes y deberá ser cumplido por las mismas en el plazo de veinte días naturales contados desde el siguiente al de la recepción de la notificación.

Notifíquese a las partes el presente Laudo Arbitral, haciéndoles saber que tiene carácter ejecutivo y vinculante. Contra el mismo, se podrá interponer Recurso de Anulación que deberá ser presentado en el plazo de dos meses siguientes a la notificación del laudo o de la aclaración a que se refiere el art. 41 de la Ley de Arbitraje ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de acuerdo con lo establecido en los artículos 8.5, 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de

Código Seguro De Verificación		Fecha	30/01/2026
Firmado Por			
Url De Verificación		Página	6/7

Código Seguro de Verificación		Fecha	30/01/2026 12:13:28
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	6/7

Arbitraje, conforme a la redacción dada por la Ley 11/2011, de 20 de mayo.

Y para que conste, se firma el presente laudo, arbitral en Huelva a la fecha indicada en el encabezamiento.

EL ÁRBITRO ÚNICO:

Fdo. [REDACTED]

Código Seguro De Verificación			Fecha	30/01/2026	
Firmado Por	JESUS DOMINGUEZ PLATAS				
Url De Verificación			Página	7/7	

Código Seguro de Verificación		Fecha	30/01/2026 12:13:28	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmante				
Url de verificación		Página	7/7	