

LAUDO ARBITRAL EXPTE. 78/2025

En Huelva, a 9 de diciembre de 2025, constituido el Órgano Arbitral Unipersonal de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Huelva, conforme al art. 14 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por:

ÁRBITRO ÚNICO

[REDACTED]

RECLAMANTE

[REDACTED]

RECLAMADO

ENDESA ENERGÍA S.A.U.

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

PRETENSIÓN DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante, solicita la regularización de su suministro desde diciembre de 2022 hasta el 25.06.2024, devolución del importe abonado de más. Compensación.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte **reclamante** comparece telemáticamente al acto de la audiencia. Damos por reproducidas las alegaciones formuladas por la parte reclamante en los términos expresados en su escrito, destacando los siguientes aspectos de las mismas: Que tras haber interpuesto reclamación a Endesa Energía SA en la OMIC de La Palma del Condado (Huelva) el 2/10/2024 (anexos 1 y 2), en la que especifico que desde el 14 /dic/2022 (26 meses), solo recibo facturas del suministro con lecturas estimadas y abusivas, y donde se me han cobrado de más 2.647,95 kilowatios (el desfase es enorme teniendo en cuenta que la lectura real es a 3 de sept 2024,(adjunto anexos 19,20 y 21; son fotos in situ realizadas por mí del contador) y las lecturas estimadas de la última factura corresponde a 3 meses anteriores, a 19jun24 (anexo 13);siendo satisfechas por mí todas las facturas emitidas hasta el 25 de junio de 2024 (Anexos desde 4 al 13). No he vuelto a recibir facturas desde 26 agosto 2024.

2. En ningún momento se me ha actualizado las facturas ni los kws consumidos. Además llevo sin recibir facturas del contador desde jun-2024. 3. He recibido contestación de Endesa Energía SA. con fecha 21/11/2024, (anexo-3); tras mi reclamación en la OMIC el 2-oct-2024; en las que me han devuelto 3 cantidades de 3 facturas que no especifican los kws finales corregidos, constando que pertenece a los periodos desde el 17/06/2023 hasta el 17/12/2023. Las cantidades son -53,18€, -63,96€, -55,18€, totalmente insuficiente. No actualizando las lecturas ni los cobros hasta la fecha. (Anexos 14,15 y 16).

Aclaro, que hasta diciembre del 2022, se me ha permitido comunicar telefónicamente los kws consumidos a Endesa. Y desde esa fecha se han negado a hablar conmigo por no ser el titular. A pesar de ser hijo y heredero del titular, alegan temas de protección de datos. A pesar de ello, he satisfecho todas las facturas que me han enviado, con lecturas estimadas, excepto la última por ser, nuevamente, muy abusiva (anexo 13).

SOLICITO

1. Me sean actualizadas las lecturas correctamente de todas las facturas emitidas y pagadas hasta la fecha, es decir desde la emitida el 27dic2022(nº PM7201N2016737) hasta la última recibida. (Anexos desde 4 al 13).

2. Me sean reintegradas e indemnizadas, todas las cantidades cobradas indebidamente; es decir, desde la primera factura con lectura estimada hasta la última recibida (véase Anexos del 4 al 13). Solicito, pues, un reintegro mínimo estimado de 555,22.€ (Resultado obtenido restando a las facturas pagadas, los reintegros satisfechos).

3. Que a partir de ahora, me sean tomadas todas las lecturas por Endesa en fecha y sin estimaciones, tal como marca la ley desde que existe la telegestión del contador.

4. Hago constar que tengo pagadas todas la facturas emitidas hasta la última factura emitida el 2 sept 2024 que asciende a 417,70€, con la absurda lectura estimada de 1.144,800 kWh. Con el perjuicio económico que supone para mí y mi familia el abonar estas cantidades abusivas (por lecturas estimadas) desde el 14-diciembre-2022, ya que soy trabajador por cuenta ajena.

5. Solicito además, se me permita cambiar de contrato (por subrogación), ya que Endesa se niegan a ello desde hace años, cambiando Endesa unilateralmente el precio del kw y me lo tiene puesto actualmente a 0,304105 €, precio Punta en la última factura, frente a los 0,1490€7kw que se me cobraba en esta tarifa DECIDE del mercado libre (Anexo 17). No pudiéndome beneficiar de tarifas actuales como su Tarifa CONECTA a 0,09 €/kw. (Anexo 18). Ellos alegan que no soy el titular del contrato para cambiarlo, a pesar que soy hijo y heredero desde el año 2005. Por tanto, solicito se me conceda la subrogación de dicho contrato, mientras no haya cambio de titularidad, por ser yo, evidentemente, heredero de la parcela en cuestión. Y poder cambiar a tarifas más económicas. 6. Por ello también solicito, el cambio de titularidad (por Derecho) el cual he solicitado en varias ocasiones (soy hijo y heredero) y Endesa se ha negado sin dar más explicaciones. Como ejemplo , adjunto el nuevo contrato con cambio de titularidad a mi nombre que efectué y firmé telefónicamente el 4 de julio de 2019, negándose Endesa posteriormente a ejecutarlo sin dar explicaciones (anexo 22). Por lo que solicité y

firmé telefónicamente nuevo contrato el 18 de jul2019 (anexo 23). Ocurriendo lo mismo, Endesa no ejecutó el contrato y sin explicaciones.

La parte reclamada presenta alegaciones que obran en el expediente, destacando los siguientes aspectos de las mismas: En primer lugar, comprobamos que el contrato identificado con referencia número [REDACTED] ha estado en vigor con Endesa Energía S.A. Unipersonal desde el 21/10/2009 hasta el 25/6/2025. Por otro lado, en atención a lo expuesto por el cliente, es necesario en primer lugar, indicar que esta mercantil es responsable de la facturación emitida en el contrato en virtud del art. 12 (separación de actividades) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico., y que ésta se realiza en función de las lecturas recibidas desde la distribuidora, E-Distribución Redes Digitales S.L.U. responsable de las mismas en relación a la normativa vigente, Real Decreto 1110/2007, de 24 de agosto, así como, Real Decreto 1718/2012, de 28 de diciembre. De este modo, observamos que, tras solicitar el certificado de lecturas y consumo a la distribuidora del Sr. Del Toro, verificamos que las lecturas son estimadas, que han sido posteriormente actualizados conforme a lecturas reales.

En este sentido, verificamos que, desde la distribuidora, E-Distribución Redes Digitales S.L.U procedieron a regularizar los consumos facturados. Asimismo, tras esta actualización realizada por la distribuidora conlleva la modificación de la facturación del contrato que desde esta mercantil se realiza al corresponder al ámbito de responsabilidad, en atención a la regulación del Art. 12, separación de actividades, de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y cuyo resultado mostramos en el siguiente cuadro adjunto.

De este modo, y en relación al objeto de la reclamación que ocupa este arbitraje, significar que esta mercantil, como se ha señalado al inicio 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, durante la vigencia del contrato indicado.

Respecto al origen de las contrataciones comprobamos que se solicita cambio de titular instada sobre el CUPS [REDACTED] a nombre de Sr [REDACTED] desde el 2019 pero todas constan rechazadas por la distribuidora indicando "Tarifa no válida para la Tensión de Suministro", ya que el suministro constaba como alta tensión, pero con tarifa de baja tensión.

Señalar que como indicamos anteriormente el contrato se encuentra dado de baja a fecha 25/06/2025, por tanto, si el cliente desea contratar con nuestra mercantil puede realizarlo a través de nuestros canales de atención al cliente como son:

Puntos de Servicio y Oficinas Comerciales.

Internet: www.endesa.com

Servicio de atención al cliente telefónico a través del teléfono gratuito 800 76 09 09 en horario ininterrumpido las 24 horas

PRUEBAS

El órgano arbitral ha admitido las pruebas y alegaciones aportadas por las partes, hasta el momento de finalización del trámite de audiencia.

MOTIVACIÓN DEL LAUDO

Primero.— La empresa distribuidora E-Distribución Redes Digitales, S.L.U. ha procedido a efectuar una regularización de los consumos eléctricos correspondientes al suministro objeto del presente arbitraje, lo que ha implicado la necesidad de modificar la facturación emitida por la comercializadora, al afectar directamente al ámbito de responsabilidad delimitado por el artículo 12 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, relativo a la separación de actividades entre distribución y comercialización.

Segundo.— La regularización efectuada por la distribuidora ha sido reflejada en el cuadro de consumos aportado, del cual se desprende que persisten periodos pendientes de regularización, pese a que el punto de suministro dispone de un contador en régimen de telegestión en correcto funcionamiento. Aun así, desde 14 de octubre de 2022 las lecturas vienen siendo estimadas sin justificación técnica acreditada, hecho manifiesto por el reclamante desde dicha fecha.

FECHA		LECTURA		FUENTE	kWh
DESDE	HASTA	DESDE	HASTA		
15/12/2022	13/02/2023	4.319.471	4.607.269	ESTIMADA	287.798
14/02/2023	16/06/2023	4.607.269	5.145.384	ESTIMADA	538.115
17/06/2023	14/08/2023	5.145.384	5.215.804	ESTIMADA	70.420
15/08/2023	17/10/2023	5.215.804	5.292.192	ESTIMADA	76.388
18/10/2023	17/12/2023	5.292.192	5.365.000	ESTIMADA	72.808
18/12/2023	19/02/2024	5.365.000	6.520.200	ESTIMADA	1.155.200
20/02/2024	16/04/2024	6.520.200	7.529.150	ESTIMADA	1.008.950
17/04/2024	19/06/2024	7.529.150	8.673.950	ESTIMADA	1.144.800
20/06/2024	13/09/2024	8.673.950	6.051.000	TELEGESTION	-2.622.950
14/09/2024	09/10/2024	6.051.000	6.121.251	TELEGESTION	70.251
10/10/2024	15/12/2024	6.121.251	7.342.701	ESTIMADA	1.221.450
16/12/2024	12/02/2025	7.342.701	8.413.501	ESTIMADA	1.070.800
13/02/2025	15/04/2025	8.413.501	9.517.251	ESTIMADA	1.103.750
16/04/2025	18/06/2025	9.517.251	10.662.051	ESTIMADA	1.144.800
19/06/2025	25/06/2025	10.662.051	10.786.451	ESTIMADA	124.400

Tercero.— A raíz de la documentación facilitada por la distribuidora y la comercializadora, resulta que el suministro presenta tres periodos diferenciados cuya regularización debe completarse para dar por finalizado el proceso:

1.º Regularización del periodo 14.10.2022 – 16.06.2023 (Lecturas estimadas)

La totalidad del periodo se encuentra facturada mediante lecturas estimadas, pese a existir contador de telegestión operativo. Por ello, la comercializadora deberá requerir formalmente a la distribuidora la regularización íntegra de dicho intervalo temporal, a fin de obtener las lecturas reales y consumos efectivos correspondientes.

Una vez practicada dicha regularización por la distribuidora, la comercializadora deberá refacturar el periodo y proceder a la devolución de los importes facturados en exceso al reclamante, conforme a la normativa de protección al consumidor y a las condiciones contractuales vigentes.

2.º Regularización del periodo 16.06.2023 – 19.06.2024

Para este periodo, la distribuidora ya ha regularizado los consumos y los ha puesto a disposición de la comercializadora, según el cuadro aportado. De la regularización realizada resulta un importe a favor del reclamante de 921,19 €. Dicho importe debe minorarse en 172,32 €, cantidad que ya ha sido devuelta por la empresa. Por tanto, la comercializadora debe reintegrar al reclamante la cantidad pendiente, que asciende a: **921,19 € – 172,32 € = 748,87 €**

FECHA	COMPLEMENTADA	PERIODO	CONSUMO	IMPORTE	FECHA	COMPLEMENTARIA	PERIODO	CONSUMO	IMPORTE
26-Aug-24	P24CON033694429	16-Apr-24 19-Jun-24	1144,8	417,70 €	10-Oct-25	P25MSN000201354	17-Apr-24 19-Jun-24	-907,73	-262,72 €
25-Jun-24	P24CON024708096	19-Feb-24 16-Apr-24	1008,95	361,27 €	10-Oct-25	P25MSN000201352	20-Feb-24 16-Apr-24	-799,48	-228,70 €
01-Mar-24	P24CON008323476	17-Dec-23 19-Feb-24	1155,2	409,85 €	10-Oct-25	P25MSN000201351	18-Dec-23 19-Feb-24	-915,38	-257,45 €
27-Feb-24	P24COR000162258	17-Oct-23 17-Dec-23	267,89	159,20 €	18-Nov-24	P24MSN000694774	18-Oct-23 17-Dec-23	-186	-55,18 €
20-Jan-24	P24CON002131381	17-Oct-23 17-Dec-23	1122,25	397,81 €					
27-Dec-23	P23CON032164469	14-Aug-23 17-Oct-23	300,19	171,93 €	18-Nov-24	P24MSN000694773	15-Aug-23 17-Oct-23	-224	-63,96 €
19-Oct-23	P23CON024457839	16-Jun-23 14-Aug-23	256,11	138,52 €	18-Nov-24	P24MSN000694770	17-Jun-23 14-Aug-23	-186	-53,18 €
TOTALES			4999,28	2.056,28 €				-3218,59	-921,19 €

3.º Regularización del periodo 20.06.2024 – 25.06.2025 (Lecturas reales)

Con fecha 13.09.2024, un técnico de la empresa realizó lectura real presencial del contador, por lo que el periodo 20.06.2024 – 09.10.2024, aparece como lectura real.

El reclamante ha aportado fotografía del contador correspondiente a la fecha 25.06.2025 (fin del contrato), acreditándose las siguientes lecturas:

- **L1: 3.268 kWh**
- **L2: 941 kWh**
- **L3: 2.592 kWh**

En consecuencia, la empresa comercializadora deberá instar a la distribuidora que lleve a cabo la regularización completa del periodo 20.06.2024 al 25.06.2025, tomando como referencia exclusivamente las lecturas reales verificadas. Una vez practicada dicha regularización, la comercializadora emitirá las facturas corregidas y las remitirá al reclamante para su revisión y, en su caso, proceder al pago de las cantidades que correspondan.

El reclamante reconoce que la última factura abonada cubre el periodo 17.04.2024 – 19.06.2024. Por lo tanto, el periodo de 20.06.2024 al 25.06.2025, la parte reclamante no ha abonado nada, ni se le ha devuelto ningún importe.

Con fundamento en la normativa sectorial eléctrica y en las actuaciones documentadas, la empresa distribuidora y la comercializadora deben completar las tres actuaciones siguientes:

1. **Regularización del periodo 14.10.2022 – 16.06.2023**, por tratarse de lecturas estimadas injustificadas.

2. **Devolución al reclamante de 748,87 €**, resultante de la regularización del periodo 16.06.2023 – 19.06.2024.
3. **Regularización del periodo 20.06.2024 – 25.06.2025 con lecturas reales**, y emisión de las facturas definitivas.

Hasta que estas actuaciones no se completen, el suministro no puede considerarse completamente regularizado conforme a la Ley 24/2013 y la normativa vigente en materia de medición, facturación y derechos del consumidor eléctrico.

Cuarto.- El derecho de información de las personas consumidoras, es un derecho básico y fundamental, que se recoge como tal en el artículo 8 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante TRLGDCU): *Son derechos básicos de los consumidores y usuarios, entre otros: b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios.*

El legislador prima el derecho de información de la persona consumidora, es por ello, que a lo largo del texto de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, se alude en diversas ocasiones al derecho de información de las personas a la información de todos y cada uno de los elementos de su suministro, que supone una obligación para las empresas comercializadoras. Cabe destacar que el legislador cuando se refiere a este derecho de información de la persona consumidora, lo hace indicando expresamente que esta información debe ser fácil, clara, transparente, adecuada, actualizada, comparable, es decir, no cabe cualquier información.

Por otro lado, el artículo 46.1.j) de la citada Ley 24/2013, establece la obligación de que los comercializadores deben “tomar las medidas adecuadas de protección del consumidor de acuerdo con lo establecido reglamentariamente”.

El Órgano Arbitral en base a todo lo expuesto anteriormente, entiende que se ha producido una falta de calidad en el servicio, ya que el titular del contrato ha actuado en todo momento de buena fe y ejerciendo su derecho básico a la información clara y transparente sobre su facturación. El reclamante ha informado a la empresa sobre las lecturas reales del contador, pero se le ha facturado de forma estimada, teniendo que el reclamante asumir unas facturas que no reflejaban la realidad del suministro y afrontar facturas elevadas desde el punto de vista económico. Esta situación se ha alargado en el tiempo, desde el año 2022 en adelante. La incidencia no se ha resuelto con diligencia, no se ha informado, solo se ha facturado sin más actuaciones y adopción de medidas de protección del cliente. Todo ello constituye una evidente deficiencia en la calidad del servicio prestado al cliente, por las motivaciones expuestas. En virtud de ello, es preciso remitirse a lo preceptuado en el art. 99.2.c) del RD 1955/20, de 1 de diciembre, que recoge el concepto, contenido y extensión de la “*calidad de servicio*”, indicando que la calidad en el servicio viene configurada por: *c) Calidad en la atención y relación con el cliente, relativa al conjunto de actuaciones de información, asesoramiento, contratación, comunicación y reclamación*”. Se ha producido un incumplimiento reiterado en la calidad del servicio

por parte de la compañía reclamada, por lo que en aplicación del art. 105.6) del citado RD, la empresa deberá abonar a la parte reclamante la cantidad de 30,05€ por cada ejercicio donde se la empresa no ha adoptado medidas adecuadas de protección del consumidor para solventar la incidencia 2022 al 2025, cuyo importe sería de 120,20€; 30,05€ por cada uno de los ejercicios que el reclamante está reclamando ante la empresa, información y resolución de las incidencias planteadas, sin obtener una tramitación rápida y eficaz al problema planteado que está provocando una situación que afecta a los derechos básicos de la persona consumidora, entre los que se encuentra el legítimo interés económico del reclamante, cuyo importe sería de 120,20€.; 30,05€ por la falta de claridad en el proceso de reclamación y regularización realizada por la empresa; 30,05€ falta de acceso a una información clara, transparente y detallada de los consumos, regularizaciones e incidencias en las lecturas.

DECISIÓN ARBITRAL

El órgano arbitral reunido, el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje y a la vista de los documentos que obran en el presente expediente, una vez finalizada la audiencia, dicta el siguiente Laudo Arbitral en derecho, conforme a los artículos 44.1 y 44.2 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, para la solución del litigio objeto de Arbitraje, dando por terminadas las actuaciones, basándose en la motivación que antecede.

Se resuelve dictar un Laudo de Estimación Parcial de la pretensión de la parte reclamante, en el siguiente sentido:

1º.- La empresa reclamada deberá ingresar en la cuenta bancaria de la parte reclamante el importe de 300,50, en base a los artículos 99.2.c) y 105.6 del RD 1955/2000.

2º.- Regularización del periodo 14.10.2022 – 16.06.2023 (Lecturas estimadas)

La comercializadora deberá requerir formalmente a la distribuidora la regularización íntegra de dicho intervalo temporal, a fin de obtener las lecturas reales y consumos efectivos correspondientes.

Una vez practicada dicha regularización por la distribuidora, la comercializadora deberá refacturar el periodo y proceder a la devolución de los importes facturados en exceso al reclamante en su cuenta bancaria.

3.º Regularización del periodo 16.06.2023 – 19.06.2024. La comercializadora debe ingresar en la cuenta bancaria de la parte reclamante el importe de 748,87€ ($921,19 € - 172,32 € = 748,87 €$).

4º Regularización del periodo 20.06.2024 – 25.06.2025 (Lecturas reales). La empresa comercializadora deberá instar a la distribuidora que lleve a cabo la regularización completa del periodo 20.06.2024 al 25.06.2025, tomando como referencia exclusivamente las lecturas reales verificadas. Una vez practicada dicha regularización, la comercializadora emitirá las facturas corregidas y las remitirá al reclamante para su revisión y, en su caso, proceder al pago de las cantidades que correspondan.

Se recuerda que con fecha 13.09.2024, un técnico de la empresa realizó lectura real presencial del contador, por lo que el periodo 20.06.2024 – 09.10.2024, aparece como lectura real. El reclamante

ha aportado fotografía del contador correspondiente a la fecha 25.06.2025 (fin del contrato), acreditándose las siguientes lecturas: L1: 3.268 kWh; L2: 941 kWh; L3: 2.592 kWh.

Dicho Laudo será obligatorio para las partes y deberá ser cumplido por las mismas a su tenor 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 arts. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, conforme a la redacción de 2011. Y para que conste, se firma el presente **Laudo Arbitral**, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

El presente Laudo Arbitral se firma electrónicamente por el Órgano Arbitral Unipersonal, constituido para el presente arbitraje.

