

LAUDO ARBITRAL EXPTE. 96/2025

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

RECLAMANTE

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 su facturación, fraccionamiento y 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: La [REDACTED] indica que “desde julio de 2024 no recibo facturas de luz. Las he solicitado en numerosas ocasiones en la oficina de atención al cliente de la Palma del Condado, sita en [REDACTED], pero no me dan solución, por lo que decidí tramitar la misma a través de la OMIC (se adjunta reclamación y respuesta recibida) Aún sigo a día de hoy 15/07/2025 sin recibir ninguna factura. es por lo que SOLICITO a través de Arbitraje recibir la facturación del suministro a día de hoy y acogerme a indemnización estipulada por los daños y perjuicios, al igual que también solicito conocer el importe pendiente de cobro antes de realizar el cargo en mi cuenta corriente para acogerme a un fraccionamiento o pago personalizado”.

La parte reclamada presenta alegaciones que obran en el expediente, destacando los siguientes aspectos de las mismas: En primer lugar, comprobamos que el contrato con referencia número [REDACTED], está en vigor con Endesa Energía S.A.U. desde el 02/12/2011, En segundo lugar, comprobamos que a fecha 29/07/2024, se tramitó una modificación contractual por la que se realizó un cambio de tarifa a través de la solicitud OI-0236403050 instada sobre el CUPS [REDACTED] a nombre de la [REDACTED], pasando el contrato [REDACTED] a estar tarificado de la tarifa Única a la tarifa Tu Luz. Adjuntamos impresión de pantalla de la solicitud contractual:

Es a partir de esta modificación contractual que, el suministro se ve afectado por una incidencia que impide que la Sra. [REDACTED] reciba con la periodicidad acostumbrada sus facturas, les trasladamos que desde nuestra comercializadora se están destinado todos los medios necesarios para corregir esta incidencia. En segundo lugar, les indicamos que en aplicación del art. 96 del RD 1955/2000 de diciembre de 2005, a fecha 10/09/2025 se ha generado la factura identificada con referencia a modo informativo sin ponerse al cobro ya que la misma está fuera del plazo legal establecido de un año, ya que desde la fecha de emisión de la factura hasta la fecha de inicio del ciclo de facturación han transcurrido más de 365 días. Aportamos copia de la factura en Anexo 1, en la misma se puede confirmar que es a título informativo, tal y como mostramos en la siguiente impresión de pantalla:

Queremos trasladar que, desde esta mercantil, a pesar de haber implementado todos los medios disponibles, no ha sido posible una resolución anticipada. Por ello, lamentamos los inconvenientes que este hecho está ocasionando a la Sra. [REDACTED] y rogamos acepten nuestras disculpas. No obstante, a la fecha no consta pronunciamiento del departamento correspondiente sobre la emisión de las facturas restantes, una vez se reciba, daremos debido traslado a esta Junta Arbitral y pedimos disculpas por no poder trasladar más información.

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.- Facturación.- La empresa en sus alegaciones indica que *el suministro se ve afectado por una incidencia que impide que la [REDACTED] reciba con la periodicidad acostumbrada sus facturas, les trasladamos que desde nuestra comercializadora se están destinado todos los medios necesarios para corregir esta incidencia. En segundo lugar, les indicamos que en aplicación del art. 96 del RD 1955/2000 de diciembre de 2005, a fecha 10/09/2025 se ha generado la factura identificada con referencia a modo informativo sin ponerse al cobro ya que la misma está fuera del plazo legal establecido de un año, ya que desde la fecha de emisión de la factura hasta la fecha de inicio del ciclo*

de facturación han transcurrido más de 365 días. Aportamos copia de la factura en Anexo 1, en la misma se puede confirmar que es a título informativo.

Debemos destacar que en el caso que nos ocupa el retraso en la facturación continúa, y no se debe a una incidencia “puntual”. El reclamante no recibe facturación desde julio de 2024, es decir, *la incidencia puntual* de esta empresa, le supone a la persona consumidora estar durante más de 1 año sin recibir facturas. Es decir, la parte reclamante no conoce el consumo de su suministro.

Segundo.- Facturación pendiente de emitir y fraccionamiento. La empresa ante el retraso en la facturación, deberá facturar conforme a lo establecido por el artículo 96 del RD 1955/2000 y los informes de la CMNC, que pasamos a detallar:

- La falta de facturación en plazo y el retraso en la toma de lecturas reales por la compañía distribuidora debe tratarse como un error de tipo administrativo a efectos de lo previsto en el artículo 96 del Real Decreto 1955/2000, en lo que se refiere a la facturación a los consumidores finales (de modo que el período a facturar o rectificar no pueda exceder de un año) y al prorrateo en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error que ha ocasionado la ausencia de facturación.
- El comercializador **deberá promover ante sus clientes el fraccionamiento** de las facturas retrasadas una vez que tenga los datos necesarios para facturar la totalidad de las facturas acumuladas. Para ello, deberá hacer los mayores esfuerzos para informar sobre esta posibilidad a los clientes afectados, de tal forma que se asegure de que el consumidor es conocedor de esta opción y que cuenta con un canal sencillo para solicitar su aplicación.
- Adicionalmente indica la CMNC, sería conveniente que, cuando se solucione el problema que les impide facturar con normalidad, los comercializadores **no pasen al cobro ninguna cantidad sin avisar previamente a los clientes tomando las medidas oportunas para cerciorarse de la recepción de este aviso previo y de la comprensión del cliente del aviso.**

La empresa deberá adoptar las medidas precisas y proceder a la facturación con normalidad del suministro de la parte reclamante, teniendo en cuenta el citado artículo 96 del RD 1955/2000 de diciembre de 2005. Por lo tanto, la empresa deberá emitir las facturas hasta la actualidad con la medida trasladada por la distribuidora y no se pondrán al cobro las facturas emitidas fuera de plazo y que estén pendientes de cobro y anularán aquellas que se hayan puesto al cobro y no procedan, por superar el plazo de los 12 meses.

Tercero.- Retraso en la facturación y gestión de la incidencia. El objeto principal del presente conflicto, es que el suministro está afectado por un retraso en la facturación, no siendo una *incidencia puntual*, como alega la empresa. La parte reclamante no ha recibido la facturación de su suministro desde julio de 2024.

El actual retraso en la facturación provoca que la parte reclamante no pueda hacer un seguimiento de su consumo de forma directa y real, mes a mes. La persona consumidora tendrá acceso a la información del consumo de su suministro de forma tardía, provocando que no pueda controlar sus hábitos de consumo, realizar un seguimiento real, planificar el gasto, etc.... Esta situación genera angustia y preocupación, afectando a cualquier persona responsable, al crear la incertidumbre de que

se puedan **cargar de manera acumulada todas las facturas pendientes**, lo que dificultaría afrontar los pagos y planificar adecuadamente la economía personal o familiar.

Planteados en estos términos el presente arbitraje, el Órgano Arbitral entiende que existe una falta de calidad por el retraso en la facturación y gestión del mismo. Las empresas comercializadoras entre sus obligaciones reguladas en el citado artículo 46 de la Ley 24/2013, se establece que *deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente. Dicho sistema de comunicación electrónica, deberá emitir de forma automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y número de solicitud, de manera que quede constancia de la hora y fecha en que la solicitud ha tenido entrada. El servicio de atención a los consumidores que establezcan las empresas comercializadoras deberá adecuarse, en todo caso, a los parámetros mínimos de calidad establecidos en la legislación de defensa de los consumidores y usuarios.*

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”. La empresa deberá adoptar las medidas necesarias y cumplir con la normativa, y lo establecido contractualmente, donde esta se obligó a emitir y remitir la facturación de forma mensual.

Se considera necesario reparar esta falta de calidad en el servicio, ya que la titular del contrato ha actuado en todo momento de buena fe y ejerciendo su derecho básico a la información clara y transparente sobre el retraso en su facturación no obteniendo respuesta detallada, ni una justificación adecuada, ni solución alguna por parte de esta empresa. Esta incidencia *puntual* según la empresa, se ha alargado en el tiempo, afectando a los derechos e intereses económicos de la persona consumidora. Las personas consumidoras tienen entre sus obligaciones, contratar y efectuar el pago de los suministros, de acuerdo a las condiciones establecidas en la normativa, según establece el artículo 44.3 b) de la Ley 24/2013. La persona consumidora para cumplir con su obligación de pago de su suministro, necesita que la comercializadora emita la factura oportuna.

Entre las obligaciones de la comercializadora, se encuentra *realizar las facturaciones a sus consumidores de acuerdo a las condiciones de los contratos que hubiera formalizado en los términos que se establezcan en las disposiciones reglamentarias de desarrollo de esta ley, y con el desglose que se determine* (artículo 46.g Ley 24/2013).

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 1955/2000, 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 360,60€ (30,05€ x 12 meses) por el retraso en el periodo de facturación.

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 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 un importe de 360,60€ en base a los artículos 99.2.c) y 105.6 del RD 1955/2000.

2º.- La comercializadora antes de pasar al cobro ninguna factura, deberá por un lado, avisar previamente al cliente tomando las medidas oportunas para cerciorarse de la recepción de este aviso previo y de la comprensión del cliente del aviso y remitir las facturas con la antelación suficiente al reclamante, para que este pueda comprobar si es correcta o no, y además de ofrecerle la posibilidad de fraccionamiento del importe al cobro, todo ello conforme con el citado artículo 96 del RD 1955/2000 y el Informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CMNM),

3º.- La empresa reclamada deberá adoptar las medidas necesarias para que la reclamante reciba con normalidad la facturación de su suministro. En base al citado artículo 96 del RD 1955/2000 de diciembre de 2005, deberán proceder a emitir las facturas que correspondan, pero el período a facturar no podrá exceder de un año, conforme a la citada normativa.

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.