

**LAUDO ARBITRAL
EXPTE. 108/2025**

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 una compensación de 601,44€.

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 soy cliente de la Compañía eléctrica ENDESA mediante contrato numero [REDACTED] en el cual se especifica que los cobros de el consumo de electricidad sean domiciliados y cargados en mi cuenta de la Caja Rural del Sur cosa que han estado haciendo durante muchos años.

Durante el año 2.024 Endesa no paso al cobro ninguna factura, puesto varias veces en contacto con ellos me decían que como yo había muchos clientes y que no me preocupase que cuando me las pasasen al cobro como la culpa no era mía cuando llegaran todas las facturas me darían facilidades de pago fraccionando el importe total

Por fin en enero de 2.025 me enviaron todas las facturas por un importe de 721,22 euros, puesto en contacto con ellos me fraccionaron dicho importe en 12 meses a razón de 60,14 euros cada mes, viendo que mi Banco no me descontaba nada cada mes, me puse en contacto con ellos en numerosas ocasiones y nunca me resolvieron el problema por lo que me tuve que desplazar en varias ocasiones hasta las oficinas de la Compañía sitas en [REDACTED] a unos 20 kilometros de mi domicilio (40 kms. ida y vuelta) en donde me daban unas fotocopias con las cuales me tenia que presentar en mi Banco y allí en ventanilla me las cargaban en mi cuenta, estas gestiones me producían una perdida de tiempo (una hora de desplazamiento tres o cuatro horas de espera para que me atendieran en las oficinas y una o dos horas en mi banco) y dinero en carburante

En numerosas ocasiones les dije que según contrato tenia mis pagos domiciliados y que hicieran el favor de pasar los pagos directamente al Banco y así me evitaría de tener que desplazarme a las oficinas y después al Banco, cosa que hasta la fecha nunca han hecho a pesar de mis continuas quejas.

En el mes de abril en dos cartas me comunican que por falta de pago suspenden el acuerdo de aplazamiento y que tengo que pagar lo que me queda del aplazamiento (601,44 euros) y me amenazan con corte de suministro y mi inclusión en un SISTEMA DE INFORMACIÓN CREDITICIA si no pago al contado los 601,44 cuando yo no me he negado a pagar ninguna factura el problema es ellos que no las pasan al cobro (cosa que antes si hacían).

Por todo lo expuesto SOLICITO la penalización a ENDESA por DAÑOS Y PERJUICIOS con la condonación de los 601,44 euros que me exigen que pague al contado cuando toda la culpa es de dicha Compañía por los desplazamiento y perdidas de tiempo ocasionados así como que dicha Compañía sea sancionada por amenazas de corte de suministros y mi inclusión en una lista de morosos

Y que de una vez por todas arreglen el tema de que envíen las facturas a mi Banco como consta en mi contrato.

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] se encuentra en vigor con Endesa Energía SAU desde el 18/11/2014, En segundo lugar, señalar que, en atención al cumplimiento del art. 12 (separación de actividades) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del sector eléctrico, esta mercantil confecciona la facturación conforme a las lecturas que se reciben desde la distribuidora, Edistribución Redes Digitales S.L.U., responsable de las mismas como marca la normativa que regula esta materia, REAL DECRETO 1110/2007, de 24 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento unificado de puntos de medida del sistema eléctrico, así como Real Decreto 1718/2012, de 28 de diciembre, por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de los suministros de energía en baja tensión con potencia contratada no superior a 15 kW. De este modo, observamos que las lecturas recibidas desde la distribuidora son reales, con algunos periodos estimados (aportamos impresión de pantalla). Respecto a las mismas, entendemos que la facturación emitida en el contrato es correcta.

En este punto, entrando en el objeto principal del contrato, es de destacar que el suministro se vio afectado por una incidencia puntual que ha impedido que el [REDACTED] reciba con la periodicidad acostumbrada sus facturas en 2024. Sin embargo, tras destinar todos los medios necesarios para corregir esta incidencia, podemos indicar que la facturación del suministro referenciado se encuentra normalizada y facturada, conforme a los datos de consumos que reflejados por las lecturas anteriormente informadas.

No obstante, señalar que para tratar de minimizar el impacto que esta incidencia ha podido provocar al cliente, les indicamos que a 03/02/2025 se realizó un fraccionamiento de las facturas afectadas, realizando un acuerdo de pago número [REDACTED] que consta anulado por incumplimiento a fecha 11/04/2025, como se puede observar en la documentación que adjunta el cliente en sus alegaciones. Ninguna fracción fue cobrada de manera domiciliada. Tras consultar con el departamento correspondiente, nos indican que “el contrato se encuentra correctamente domiciliado en la cuenta número [REDACTED] y que se están produciendo los cobros correctamente de las facturas emitidas, la explicación se trataba de un bloqueo existente en sistema que no permitía el cobro correcto”.

Con fecha 19/05/2025 se le informó al cliente a través de correo electrónico de que había un error en la cuenta bancaria y que se habían realizado la actualización de la cuenta correcta, como se puede ver en la impresión de pantalla.

Asimismo, indicar que a la fecha no constan obligaciones pendientes en el contrato señalado anteriormente, como es apreciable en la impresión de pantalla que adjuntamos.

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.- El presente caso evidencia una gestión negligente y reiterada por parte de la empresa, que ha generado perjuicios económicos, angustia y malestar a la parte reclamante, repercutiendo injustamente sobre éste todas las consecuencias derivadas de errores imputables exclusivamente a la empresa. Se destacan los siguientes hechos:

1. Retraso en la facturación: Se produjo un retraso de 12 meses en la emisión de facturas, de modo que en diciembre de 2024 el reclamante recibió facturas correspondientes al consumo de diciembre de 2023.
2. Carga repentina de un importe elevado: Sin previo aviso, se cargaron 12 facturas por un total de 721,22 €, situación que sorprendió al reclamante y le generó una carga económica significativa.
3. Falta de información sobre el fraccionamiento: Ante el elevado importe, el reclamante solicitó el fraccionamiento de la deuda, obligación que la empresa tenía que facilitar. Sin embargo, no se le informó adecuadamente sobre la posibilidad ni las condiciones para hacerlo, vulnerando así su deber de transparencia y atención al cliente.
4. Error en la ejecución del fraccionamiento: La empresa implementó un plan de fraccionamiento, pero, según reconoce en sus propias alegaciones, *por error de sus sistemas no se cursaron los cobros de las cuotas correspondientes*. Ante esta situación, el reclamante reclamó y, como única alternativa, tuvo que desplazarse hasta una oficina en un municipio cercano para abonar manualmente las cuotas en dos ocasiones, solicitando expresamente que los cobros se realizaran por domiciliación bancaria.
5. Anulación indebida del fraccionamiento: Lejos de corregir la situación y domiciliar correctamente las cuotas, la empresa anuló el fraccionamiento por supuesto impago, cuando el reclamante estaba dispuesto a cumplir con sus obligaciones y el impago se debía exclusivamente a fallos del sistema de la empresa.
6. Consecuencias graves e indebidas: Como resultado, la empresa emitió una carta de suspensión del suministro por impago, incluyó al reclamante en un registro de morosos y le obligó a afrontar la deuda íntegra en un solo pago, generando un perjuicio económico y un estrés innecesario que podrían haberse evitado mediante una gestión correcta.

En definitiva, la conducta de la empresa constituye una vulneración clara de los derechos del consumidor, al no garantizar la correcta facturación, incumplir su obligación de informar y facilitar el fraccionamiento, y repercutir al reclamante las consecuencias de errores enteramente atribuibles a su gestión interna. Todo ello justifica plenamente la adopción de medidas que restablezcan los derechos del reclamante y reparen los perjuicios ocasionados.

Segundo. La empresa reclamada reconoce que los problemas en la facturación y en el fraccionamiento de la deuda fueron errores exclusivamente imputables a su gestión interna. Admiten que durante 2024 se produjo un retraso en la emisión de facturas y que el fraccionamiento acordado el 03/02/2025 fue anulado por supuesta falta de pago, cuando en realidad ninguna cuota fue cobrada debido a un bloqueo en sus sistemas. La situación solo se corrigió cuando la empresa actualizó la cuenta bancaria del reclamante el 19/05/2025.

En consecuencia, resulta inexcusable que el reclamante haya sufrido perjuicios económicos derivados de errores que no le son imputables, incluyendo la anulación indebida del fraccionamiento, la amenaza de suspensión del suministro y su inclusión en un registro de morosos. La conducta de la empresa constituye un incumplimiento grave de sus obligaciones contractuales y legales.

Tercero.- Falta de previo aviso y fraccionamiento. La empresa ante el retraso en la facturación, debería haber facturado conforme a lo establecido por el artículo 96 del RD 1955/2000, Informe de la Comisión Nacional de Energía de 8.03.2012 y el Informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (Expediente CNS/DE/964/2), que pasamos a detallar:

- 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.**

En el presente caso, la empresa incumplió gravemente estas obligaciones, al no informar correctamente al reclamante sobre la posibilidad de fraccionamiento, no domiciliar las cuotas del plan de pago establecido y, finalmente, anular indebidamente el fraccionamiento por supuesta falta de pago, cuando el impago se debió exclusivamente a errores internos de la empresa.

Tercero.- Retraso en la facturación y gestión de la incidencia. El suministro estuvo afectado por un retraso prolongado en la facturación, contrariamente a lo alegado por la empresa como una “incidencia puntual”. La parte reclamante no recibió las facturas de manera periódica, y en diciembre de 2024 le fueron emitidas facturas correspondientes al consumo de diciembre de 2023, evidenciando la magnitud y duración del retraso.

El 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 generó 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; 30,05 € por la falta de aviso previo al cobro de las facturas; 30,05 € por no facilitar ni informar al reclamante sobre la posibilidad de fraccionamiento; 30,05 € por la anulación indebida del fraccionamiento, atribuible a errores internos de la empresa; 30,05 € por la apertura de un expediente de suspensión del suministro e inclusión del consumidor en un registro de morosos, derivado de errores de la empresa y de la falta de atención a las reclamaciones formuladas por el reclamante, que fueron ignoradas de forma reiterada.

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 un importe de 480,80€ en base a los artículos 99.2.c) y 105.6 del RD 1955/2000.

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.

