LAUDO ARBITRAL
EXPTE. 81/2025

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 recalculo las facturas desde el año 2022 hasta la actualidad.

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: El reclamante indica que contrató con fecha 1.06.2021 con unos precios, que se actualizaban con el IPC real cada 1 de enero de cada año. A partir del año 2022 se observa que los precios no coinciden con lo contratado.

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo I 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	27/01/2026 09:12:11
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	1/9

[redacted]

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 [redacted] está en vigor con Endesa Energía S.A.U. desde el 24/12/2003. En relación con el contrato que adjunta en sus alegaciones de fecha 01/06/2021, aclaramos que no corresponde a una nueva contratación. Su emisión deriva de la implantación del nuevo esquema de peajes y cargos establecido por la Circular 3/2020, el Real Decreto 148/2021 y su normativa de desarrollo. Dicha regulación introdujo cambios significativos tanto en la estructura de peajes y cargos reflejados en las facturas como en el proceso de facturación de todos los agentes del sistema eléctrico, aplicándose estos ajustes a partir de junio de 2021.

Por otro lado, en relación al incrementado del precio, comprobamos que desde esta comercializadora se le envió una comunicación sobre la modificación de su contrato, donde se indica que durante el año 2021 el mercado energético se vio afectado por una gran inestabilidad, motivada principalmente por el elevado precio de los derechos de emisión de CO2 y posteriormente por la tensión en la frontera de Ucrania. Para que la subida de precios impactara lo menos posible en los clientes, el Gobierno tomó una serie de medidas encaminadas a compensar este incremento en las facturas de la luz de los consumidores. (Real Decreto-ley 10/2022, de 13 de mayo, por el que se establece con carácter temporal un mecanismo de ajuste de costes de producción para la reducción del precio de la electricidad en el mercado mayorista, fue publicado en el Boletín Oficial del Estado número 115 el 14/05/2022, con entrada en vigor el 15/05/2022) Estas medidas se concretaron, por una parte, en la actualización por cargos y otros componentes regulados de forma que, desde el 16/09/2021, a través del RDL 17/2021, se redujeron los cargos en un 96%, lo que se trasladó al precio al que el consumidor pagaba la energía. A partir del 01/01/2022, a través de la Orden TED/1484/2021, se modificaba la reducción anterior pasando de un 96% a un 31%, suponiendo un incremento aproximado del 20% en la factura media de los clientes. Destacar que estas medidas se aplican a todos los consumidores de luz, sea cual sea el producto contratado, la comercializadora de energía y si están en mercado libre o regulado.

Por ello y debido a la nueva coyuntura económica mundial que afecta de manera directa al mercado eléctrico y al coste de la energía, Endesa Energía se ve obligada a incrementar sus precios de coste de energía a sus clientes, ya que al estar en el mercado libre no se ve afectado por la volatilidad horaria del precio del mercado eléctrico, sino que le aplican unos precios fijos de la energía.

De este modo, indicarles que en la factura no PM5201N1048095 se le informó de la actualización anteriormente detallada. Adjuntamos para su comprobación, como anexo 1. Asimismo, se indicaba en la comunicación que, en caso de desacuerdo con estas nuevas condiciones, se podía resolver el contrato sin ningún coste ni penalización.

Asimismo, aclarar que los precios de potencia y energía de la tarifa contratada (TARIFA ELÉCTRICA SIMPLE 2.0TD) se actualizan anualmente según el IPC cada 1 de enero. Las variaciones

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	27/01/2026 09:12:11
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	2/9

[redacted]

en los componentes regulados aplicables, así como la incorporación de nuevos, se trasladarán al cliente, tanto al alza como a la baja. Igualmente, se repercutirán al cliente otros cargos que pueda aplicar la distribuidora, como energía reactiva, alquiler de equipos de medida, derechos, entre otros. Tal como se indica en el contrato, en el punto 4 referente a los precios, se establece lo siguiente:

> 4.PRECIO
> El Cliente viene obligado al pago a Endesa del precio del suministro efectuado, de acuerdo con las condiciones económicas que previamente han sido puestas a su disposición por Endesa y que se incorporan al presente Contrato como Anexo/s. Los peajes y cargos relativos al Contrato ATR aplicados por la Distribuidora y/o otros componentes regulados, conceptos e importes todos ellos fijados por la Administración, formarán parte del precio del suministro. En caso de alquiler de Equipo de Medida se incluirá en las facturas el precio del alquiler que reglamentariamente se fije por la Administración.
> Serán asimismo a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio, todos aquellos gastos, costes, tributos y pagos que resulten legalmente exigibles como consecuencia de la suscripción del Contrato (incluyendo el de peajes de acceso y cargos, y el IVA o tributos equivalentes autonómicos) y aquellos que originen los trabajos legalmente necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación o modificación del ya existente, u otros normativamente establecidos y que correspondan a la distribuidora. También, cualquier tipo de variación del precio aplicable al suministro o cualquier modificación de los demás conceptos, actividades o componentes regulados que pudieran aprobarse por la Administración durante la vigencia del presente contrato, los cuales serán trasladados automáticamente y de manera íntegra a los precios del suministro y/o servicio en la medida que les resulten de aplicación y sin que ello se considere modificación de las condiciones contractuales en los términos que se establecen en la Condición 6ª.

Por consiguiente y de acuerdo con los datos recogidos en nuestros sistemas podemos concluir, que la tarifa contratada actualmente es correcta, según la documentación obrante en nuestros sistemas.

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 reclamante indica que contrató con fecha 1.06.2021 con unos precios, que se actualizaban con el IPC real cada 1 de enero de cada año. A partir del año 2022 se observa que los precios no coinciden con lo contratado.

Segundo.– La empresa reclamada, Endesa Energía S.A.U., señala en un correo remitido a la parte reclamante el 11.06.2025 que *tal cómo se menciona en la cláusula 6 de tu contrato, el precio de la energía y de la potencia no solo debe ajustarse al IPC, sino también a otros componentes regulados por el Gobierno o el sistema eléctrico (como peajes, cargos y otros conceptos normativos). Por lo tanto, las actualizaciones de los precios aplicados deben cumplir con la normativa vigente, y están sujetas a las condiciones establecidas por Endesa en los términos y condiciones de tu contrato. Las variaciones observadas en tus facturas de 2022 se deben a estos factores y no solo a la actualización del IPC.*

Tercero.- La empresa en sus alegaciones indica que *en la factura no PM5201N1048095 se le informó de la actualización de los precios al aplicar los conceptos regulados. Asimismo, se indicaba en la comunicación que, en caso de desacuerdo con estas nuevas condiciones, se podía resolver el contrato sin ningún coste ni penalización. Asimismo, aclarar que los precios de potencia y energía de la tarifa contratada (TARIFA ELÉCTRICA SIMPLE 2.0TD) se actualizan anualmente según el IPC cada 1 de enero. Las variaciones en los componentes regulados aplicables, así como la incorporación de nuevos, se trasladarán al cliente, tanto al alza como a la baja. Igualmente, se repercutirán al cliente otros cargos que pueda aplicar la distribuidora, como energía reactiva, alquiler de equipos de medida,*

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	27/01/2026 09:12:11
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	3/9

[redacted]

derechos, entre otros. Tal como se indica en el contrato, en el punto cuarto de las condiciones generales de la contratación:

4. PRECIO El Cliente viene obligado al pago a Endesa del precio del suministro efectuado, de acuerdo con las condiciones económicas que previamente han sido puestas a su disposición por Endesa y que se incorporan al presente Contrato como Anexo/s. Los peajes y cargos relativos al Contrato ATR aplicados por la Distribuidora y/o otros componentes regulados, conceptos e importes todos ellos fijados por la Administración, formarán parte del precio del suministro. Serán asimismo a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio, todos aquellos gastos, costes, tributos y pagos que resulten legalmente exigibles como consecuencia de la suscripción del Contrato (incluyendo el de peajes de acceso y cargos, y el IVA o tributos equivalentes autonómicos) y aquellos que originen los trabajos legalmente necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación o modificación del ya existente, u otros normativamente establecidos y que correspondan a la distribuidora. También, cualquier tipo de variación del precio aplicable al suministro o cualquier modificación de los demás conceptos, actividades o componentes regulados que pudieran aprobarse por la Administración durante la vigencia del presente contrato, los cuales serán trasladados automáticamente y de manera íntegra a los precios del suministro y/o servicio en la medida que les resulten de aplicación y sin que ello se considere modificación de las condiciones contractuales en los términos que se establecen en la Condición 6ª. En cualquier modalidad de precio contratado, los peajes y cargos aplicados contractualmente no resultaran superiores a los aprobados regulatoriamente (cuyo detalle se reflejará en factura) a modo de garantía para el Cliente. Cualquier tipo de promoción, descuento y/o complemento sobre el precio ofrecido al Cliente por parte de Endesa se limitará a las circunstancias específicas para las que se otorgaron o al tiempo de duración establecido en aquellas sin generar consolidación o derecho alguno al Cliente en el mantenimiento del citado precio.

Por lo tanto, los precios de la tarifa se han ido actualizando conforme al IPC y a los componentes regulados, aplicándose de forma automática, de conformidad con la normativa sectorial vigente que habilita expresamente a las comercializadoras a trasladar dichas variaciones, sin que ello tenga la consideración de modificación contractual. En consecuencia, no procedería la revisión ni la refacturación.

Aunque la empresa señala en sus alegaciones que en la factura nº PM5201N1048095 se informó de la actualización de los precios derivada de la aplicación de los conceptos regulados, dicha referencia resulta genérica y no permite al consumidor comprender de manera clara y detallada el alcance de las variaciones aplicadas. La mera inclusión de una mención en la factura, sin un desglose explicativo ni una justificación comprensible de los ajustes efectuados, no satisface las exigencias de información clara, transparente y suficiente que impone la normativa de protección de los consumidores.

Cuarto.- Aun siendo la facturación conforme al contrato y a la normativa reguladora del sector eléctrico, el fondo del presente arbitraje radica en la insuficiencia de la información proporcionada a la persona consumidora sobre la aplicación del IPC y de los distintos componentes regulados.

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo I 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	27/01/2026 09:12:11
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	4/9

[redacted]

La persona consumidora no ha tenido acceso a una información clara y transparente sobre la aplicación del IPC y otros componentes regulados, se debe recordar a esta empresa que la información que debe proporcionarse al consumidor no puede ser entendida de manera abstracta, sino que debe garantizar el acceso a datos claros, completos, detallados y comprensibles. Esto es especialmente relevante en el sector eléctrico, un área caracterizada por una complejidad normativa y técnica considerable, lo que exige un nivel elevado de transparencia y explicaciones detalladas para que los consumidores puedan tomar decisiones informadas.

1. El derecho de información del consumidor

El artículo 44 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, establece un conjunto de derechos para los consumidores de electricidad, entre los cuales se encuentran:

- Derecho a ser suministrado a precios claramente comparables (artículo 44.i).
- Derecho a recibir información clara, transparente, adecuada, actualizada, comprensible y no discriminatoria (artículo 44.j).

Estos derechos implican que las empresas comercializadoras tienen la obligación de proporcionar información detallada y comprensible sobre los precios aplicados, los conceptos regulados, las variaciones de tarifas y cualquier otro concepto que incida en el coste final del suministro eléctrico. Además, la Ley exige que esta información se proporcione de manera que los consumidores puedan compararla fácilmente con las condiciones de otros operadores del mercado.

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, subraya que los consumidores deben recibir información precisa, clara y transparente sobre los bienes y servicios contratados, lo que incluye la facturación de los suministros. En su artículo 8 d), establece que los consumidores tienen derecho a recibir información correcta sobre las características y condiciones de los servicios que adquieren, de forma que les permita tomar decisiones con pleno conocimiento.

2. La complejidad del sector eléctrico y la necesidad de una información detallada

La facturación del suministro eléctrico no solo depende de las tarifas básicas de energía y potencia, sino también de otros elementos regulados, como los peajes de acceso, cargos y otros componentes regulados. Estos elementos son establecidos y modificados periódicamente por las autoridades competentes, como la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), el Ministerio para la Transición Ecológica o el BOE. Además, las tarifas se ajustan a cambios como la variación interanual del IPC, lo que añade un grado de complejidad adicional.

Este sistema normativo, complejo y en constante evolución, requiere que las empresas comercializadoras ofrezcan una explicación clara y detallada sobre cómo se calcula cada uno de estos elementos y cómo afectan al importe total de la factura. Las variaciones en los precios deben ser transparentemente explicadas, indicando los porcentajes exactos y los factores de ajuste aplicados, a fin de que los consumidores puedan verificar si se está aplicando correctamente la normativa vigente y los términos del contrato.

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo I 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	27/01/2026 09:12:11
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	5/9

[redacted]

Dado que los consumidores no siempre tienen el conocimiento técnico necesario para entender completamente la complejidad del sistema de tarifas eléctricas, la obligación de información es aún más relevante. Las empresas deben simplificar la explicación de los conceptos, proporcionando detalles accesibles y explicaciones claras que no solo describan el resultado final, sino también cómo se ha llegado a él, para evitar que el consumidor quede en una situación de desinformación.

3. La insuficiencia de la información proporcionada por la empresa

La respuesta proporcionada por Endesa Energía S.A.U. en el citado correo de junio de 2025, y en las alegaciones aportadas al presente arbitraje, es insuficiente. La insuficiencia apreciada no se refiere a la aplicación de los conceptos regulados en sí mismos, sino a la falta de una explicación clara, desglosada y comprensible de su impacto en la factura final:

- Falta de detalle en la explicación de la variación de los precios: Aunque la empresa menciona que los precios se actualizan de acuerdo con el IPC, no proporciona una explicación detallada de cómo se aplicó esta actualización ni especifica los porcentajes exactos de aumento en los diferentes términos (energía, potencia, peajes, etc.). La mención genérica de que los precios se actualizan trasladando las variaciones de los peajes de acceso y cargos regulados no es suficiente. El consumidor tiene derecho a saber cuánto de esa variación se debe a cada uno de esos componentes y cómo estos se reflejan en la factura. La falta de desglose en la factura de qué componentes regulados han variado y en qué medida, deja en una posición vulnerable al consumidor, quien no puede verificar ni cuestionar los ajustes realizados.
- Falta de claridad sobre la variación del IPC: Aunque la empresa afirma que se ha aplicado el IPC, no se especifica cómo se ha calculado dicha variación ni se ofrece el valor preciso de este índice para los términos específicos del contrato.
- Falta de respuesta concreta a la solicitud del reclamante: La parte reclamante ha solicitado información detallada sobre el incremento del precio de sus facturas desde 2022 en adelante, pero no ha obtenido una información clara y detallada, de las razones del incremento y como se ha aplicado el mismo. El consumidor no tiene la información que le permita entender cómo se ha llegado al precio final reflejado en la factura.

4. La transparencia como un derecho fundamental

El derecho a la información clara, comprensible y detallada no solo responde a la necesidad de que los consumidores comprendan los precios que se les aplican, sino que también es una herramienta de protección. En sectores complejos como el eléctrico, donde los consumidores no pueden verificar fácilmente si se están aplicando correctamente las tarifas y los ajustes, el derecho a la información detallada es crucial para evitar situaciones de desinformación, abuso o falta de control sobre el servicio contratado.

La falta de información clara y suficiente sobre la aplicación del IPC y otros conceptos regulados, tal como se presenta en este caso, infringe los derechos del consumidor de acuerdo con la legislación vigente. Esta falta de claridad deja al consumidor en una situación de desprotección, ya que

Diputación Provincial de Huelva | Servicio de Consumo I 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	27/01/2026 09:12:11
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	6/9

[redacted]

no tiene los medios adecuados para comprobar si la empresa está aplicando correctamente las tarifas y los ajustes de acuerdo con el contrato y la normativa.

Por lo expuesto, este órgano arbitral considera que la empresa Endesa Energía S.A.U. no ha cumplido con su obligación de proporcionar información suficiente, clara y detallada sobre los conceptos regulados aplicados en la factura y la actualización de precios conforme al IPC. Este incumplimiento vulnera los derechos del consumidor, quienes tienen derecho a recibir información comprensible y accesible sobre el cálculo de su factura.

En consecuencia, se requiere que la empresa proporcione a la parte reclamante una explicación detallada sobre la actualización de precios, especificando todos los cálculos realizados, los porcentajes exactos aplicados y la referencia normativa de cada uno de los componentes facturados, de acuerdo con la normativa del sector eléctrico.

Quinto.- Como consecuencia de las deficiencias apreciadas en la información facilitada y en la gestión de las reclamaciones, y no en la facturación en sí misma considerada, procede analizar la calidad del servicio de atención al cliente proporcionado por la empresa demandada.

En este sentido, se ponen de relieve deficiencias en la calidad del servicio de atención al cliente, específicamente en lo que respecta a la gestión de las reiteradas reclamaciones presentadas por la parte reclamante. A pesar de que el titular del contrato ha actuado de buena fe, ejerciendo su derecho básico a recibir información clara y transparente sobre su facturación, la empresa no ha proporcionado una respuesta adecuada, detallada y suficiente a las solicitudes de información ni a las reclamaciones formuladas. Esta actuación evidencia una deficiencia en la calidad del servicio prestado, particularmente en lo relativo a la atención al cliente, la información facilitada y la correcta tramitación y resolución de incidencias.

De acuerdo con el artículo 99.2.c) del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, sobre regulación del sector eléctrico, se establece que la "calidad en el servicio" incluye las siguientes actuaciones: *Atención y relación con el cliente.; Actuaciones de información; Asesoramiento; Contratación; Comunicación; Reclamaciones.*

En este sentido, la empresa está obligada a proporcionar no solo un servicio de facturación correcto, sino también a asegurar que la atención al cliente sea adecuada, eficiente y transparente. Esto incluye ofrecer respuestas claras y justificaciones detalladas a las reclamaciones y consultas planteadas por los consumidores. En el caso que nos ocupa, la empresa ha fallado en estos aspectos, al no ofrecer una respuesta detallada, adecuada ni una justificación razonable sobre la aplicación de los conceptos regulados en la facturación.

El derecho del consumidor a recibir información clara y detallada sobre su facturación es un derecho básico y fundamental, que la empresa ha incumplido repetidamente. El reclamante, tras realizar diversas solicitudes, ha experimentado una clara falta de respuesta adecuada, que incluye:

- La ausencia de una explicación detallada sobre los conceptos facturados (como los términos regulados y el IPC aplicado).
- La falta de justificación detallada de las variaciones en la facturación.

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	27/01/2026 09:12:11
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	7/9

[redacted]

- La persistencia de respuestas genéricas, sin abordar directamente las preocupaciones específicas planteadas por el reclamante.
- La empresa no solo ha fallado en proporcionar respuestas detalladas a las reclamaciones, sino que además ha excedido el plazo legalmente establecido para su respuesta, lo que agrava aún más la deficiencia en la calidad del servicio.
- Además de la falta de resolución y transparencia en la facturación, el trato recibido por parte del personal de atención al cliente ha sido insatisfactorio, lo que no solo agrava la falta de atención profesional, sino que también provoca un deterioro en la relación de confianza entre el consumidor y la empresa.

Este incumplimiento en la gestión de las incidencias y en la atención a las reclamaciones muestra una evidente deficiencia en la calidad de servicio proporcionada por la empresa demandada, contraviniendo la normativa aplicable.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 105.6 del Real Decreto 1955/2000, que regula los derechos de los consumidores en el sector eléctrico, se establece que la empresa deberá indemnizar al consumidor en caso de que no se proporcione una atención de calidad, especialmente cuando no se protejan adecuadamente los derechos e intereses del cliente, y no se gestionen debidamente las incidencias comunicadas.

De acuerdo con el procedimiento establecido, la empresa deberá abonar a la parte reclamante una indemnización por la falta de calidad en el servicio, que en este caso se cuantifica en la cantidad de 150,25 **€**, correspondiente a las cinco incidencias indicadas anteriormente (30,05 € x5). Este importe corresponde a la compensación económica que debe recibir el consumidor por la deficiencia en la calidad del servicio, en términos de atención, información, y resolución de reclamaciones.

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 **150,25 €**, en base a lo previsto en los artículos 99.2.c) y 105.6 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por deficiencias apreciadas en la calidad del servicio de atención al cliente, especialmente en la gestión y tramitación de las reclamaciones presentadas.

2º.- La empresa Endesa Energía S.A.U. deberá remitir un informe explicativo que describa de manera clara, completa y comprensible la metodología utilizada para la actualización de precios desde el 01/01/2022, incluyendo los criterios aplicados, los componentes regulados considerados (IPC,

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	27/01/2026 09:12:11
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	8/9

[redacted]

peajes, cargos y otros conceptos normativos) y las referencias legales en que se fundamentan dichas actualizaciones, aportando un ejemplo representativo que ilustre cómo se aplican dichos criterios y cálculos a las facturas, de manera que la persona consumidora pueda entender cómo se ha determinado el importe final facturado y verificar la coherencia y corrección general de los ajustes, sin que sea necesario reproducir todos los cálculos individuales de cada factura emitida.

3º.- Se deja constancia de que la facturación practicada es conforme al contrato y a la normativa sectorial vigente, no existiendo obligación de refacturación ni revisión de los importes ya facturados. El presente laudo se limita a reconocer la deficiencia en la información proporcionada y en la tramitación de las reclamaciones, que motiva la compensación anteriormente indicada y la obligación de remitir el informe explicativo.

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.

[redacted]

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

Código Seguro de Verificación	IV7QGGD7LQV7TJPJ6U6TIIISBY	Fecha	27/01/2026 09:12:11
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	MARIA FRANCO CONCEGLIERI		
Url de verificación	https://verifirma.diphuelva.es/moad/verifirmav3-moad/code/IV7QGGD7LQV7TJPJ6U6TIIISBY	Página	9/9