

**LAUDO ARBITRAL
EXPTE. 101/2025**

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 anulación de la deuda.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La parte **reclamante** no 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:

DESCRIPCION DEL HECHO

El día 20 de julio de 2024, se solicita la contratación de suministro de Gas y Electricidad en la vivienda sita en [redacted] de la población de Huelva.

Acogiéndome a mi derecho de desestimiento, antes de transcurrir 15 días de la contratación, solicito por el mismo canal, la baja del servicio de Gas, manteniendo exclusivamente el suministro eléctrico.

Se solicito también por el correo electrónico de atencionalcliente@endesaonline.com, por vía telefónica y por la App oficial de la compañía.

Tal como indica la Compañía en su respuesta a mi Hoja de Quejas y Reclamaciones, **"Por otro lado, los días 23/07/2024, 30/09/2024 y 28/11/2024 se recibieron solicitudes para la baja fin de suministro del gas las cuales no se gestionaron al no encontrarse ninguna de ellas firmada"**, lo que no han tenido en cuenta son las multitudes de reclamaciones, llamadas telefónicas (no se pueden presentar) y mensajes a través de Whatsapp (los borran por ser cuenta de empresa) indicando que el SMS de firma para la baja no llega, se intento en 2 terminales telefónicos distintos, distintos números y de distintas compañías, los cuales nunca llegaban y así se hace constar en la llamada con el Operador, en los correos electrónicos a atención al cliente y por Whatsapp (Se adjunta correo con fecha 24/07/2024).

Por todos estos canales, llegaba como respuesta un número de referencia de la reclamación y a la semana una respuesta de que la incidencia se había solucionado, cerrando la reclamación.

Han sido cientos de correos y llamadas a atención al cliente, devolviendo respuestas automatizadas, se han presentado cuatro reclamaciones presenciales en la oficina que tiene la entidad en la localidad, dando respuesta no acordes con las reclamaciones.

Tras toda esta impotencia de querer dar de baja un suministro y no poder, han seguido facturando todos los meses por un suministro que no se ha usado, **no hubo consumo**, ya que físicamente **no tengo termo de gas**, si no eléctrico en la vivienda, además han querido cobrar un mantenimiento de 213€, que en ningún momento he sido informado de su contratación, si no que de modo "oculto" está por el contrato de suministro.

Tras el impago de las facturas, Endesa decidió cortar el suministro y dar de baja el contador, pues misteriosamente, han seguido llegando facturas de consumo.

Me acosan telefónicamente, a mí y a mi Señora todos los días decenas de veces de una empresa externa para cobrar la deuda, me envían correos intimidatorios, y tras las decenas de reclamaciones, solicitudes de baja, correos electrónicos, reclamaciones presenciales, todo sigue igual, hacen caso omiso y las respuestas a las reclamaciones son tan irrisorias como "la empresa distribuidora ha comprobado el funcionamiento de tu equipo de medida y no han detectado ninguna anomalía", o, ha habido problemas con el servicio Postal para entregar su factura

SOLICITO:

La baja del servicio por desestimiento y no por corte por impago, la condonación de las facturas "fantasmas" por un **importe de 563.48€** generadas,

P24CON03419193	29/08/2024	13,00€
P24COR001682640	20/09/2024	251.58€
P24CON042430262	16/10/2024	26.86€
P24CON044854933	05/11/2024	52.72€
P24COR002250141	10/12/2024	39.30€

DESCRIPCION DEL HECHO

El día 20 de julio de 2024, se solicita telemáticamente (Canal de Whatsapp de Endesa Cliente, adjunto conversación) la contratación de suministro de Gas y Electricidad en la vivienda sita en [REDACTED] de la población de Huelva.

Acogiéndome a mi derecho de desestimiento, antes de transcurrir 15 días de la contratación, solicito por el mismo canal, la baja del servicio de Gas, manteniendo exclusivamente el suministro eléctrico.

Se solicito también por el correo electrónico de atencionalcliente@endesa.com, por vía telefónica y por la App oficial de la compañía.

Por todos estos canales, llegaba como respuesta un número de referencia de la reclamación y a la semana una respuesta de que la incidencia se había solucionado, cerrando la reclamación.

Han sido cientos de correos y llamadas a atención al cliente, devolviendo respuestas automatizadas, se han presentado cuatro reclamaciones presenciales en la oficina que tiene la entidad en la localidad, dando respuesta no acordes con las reclamaciones.

Tras toda esta impotencia de querer dar de baja un suministro y no poder, han seguido facturando todos los meses por un suministro que no se ha usado, ya que físicamente no tengo termo de gas, si no eléctrico en la vivienda, además han querido cobrar un mantenimiento de 213€, no sé de qué.

Tras el impago de las facturas, Endesa decidió cortar el suministro y dar de baja el contador, pues misteriosamente, han seguido llegando facturas de consumo.

Me llaman todos los días decenas de veces de una empresa externa para cobrar la deuda, me envían correos intimidatorios, y tras las decenas de reclamaciones, solicitudes de baja, correos electrónicos, reclamaciones presenciales, todo sigue igual, hacen caso omiso y las respuestas a las reclamaciones son tan irrisorias como "la empresa distribuidora ha comprobado el funcionamiento de tu equipo de medida y no han detectado ninguna anomalía".

SOLICITO:

La baja del servicio por desestimiento y no por corte por impago, la condonación de las facturas "fantasmas" por un importe de 563.48€ generadas,

P24CON03419193	29/08/2024	13.00€
P24COR001682640	20/09/2024	251.58€
P24CON042430262	16/10/2024	26.86€
P24CON044854933	05/11/2024	52.72€
P24COR002250141	10/12/2024	39.30€
P25CON000494093	07/01/2025	39.22€
P25CON005242142	05/02/2025	39.84€
P25CON012397700	17/03/2025	39.84€
P25CON016621716	11/04/2025	40.20€
P25CON019967997	29/04/2025	20.92€

siendo el saldo deudor 0.

Las pruebas en correos electrónicos, capturas de pantallas, mensajes, etc, pueden ser mas de 100 por lo que en el caso necesario se aportarían de alguna fecha en concreto.

P25CON000494093	07/01/2025	39.22€
P25CON005242142	05/02/2025	39.84€
P25CON012397700	17/03/2025	39.84€
P25CON016621716	11/04/2025	40.20€
P25CON019967997	29/04/2025	20.92€

siendo el saldo deudor 0.

Se adjuntan copias de mensajes legibles, ya que son algunas capturas de pantalla, no es posible incorporar grabaciones de audio ni mensajes a través del canal de Whatsapp, ya que los borran como empresa.

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], ha estado en vigor con Endesa Energía SAU desde el 17/07/2024 hasta 08/04/2025. En segundo lugar, informamos de que, la contratación de la Tarifa Única RL.2, es originada a través del canal internet, mediante la solicitud de contratación identificada con referencia OI [REDACTED], instada sobre el CUPS [REDACTED] por la que a fecha 17/07/2024 el contrato 130104517259 entró en vigor con nuestra comercializadora empezando a tarificarse en base a dicha tarifa. Adjuntamos impresión de pantalla de la solicitud contractual:

En relación a las características del producto denominado Tarifa Única (UNI2T - MODELO SUSCRIPCION 2.0TD), les trasladamos que se trata de una tarifa plana que ofrece nuestra comercializadora para los contratos de luz y gas, en la que se ofertan modalidades de las cuales el cliente puede elegir la que más se ajuste a sus necesidades. Si bien, para poder contratar esta tarifa se deben cumplir una serie de requisitos como son la contratación de un servicio de mantenimiento y tener activada la factura digital, tal y como se recoge en el punto 1 y 2 del documento adjunto al contrato se suministro eléctrico nombrado como ENTIENDE ÚNICA, tal y como mostramos en la siguiente impresión de pantalla:. En relación a la documentación contractual, debemos estimar que está consentida por el titular, al constar soporte documental firmado por el Sr. [REDACTED]. Para su verificación adjuntamos copia del contrato de suministro. Anexo 1.

En cuanto a las alegaciones presentadas sobre dicho contrato, verificamos que la facturación se encuentra normalizada y actualizada conforme los consumos aportados desde la distribuidora, NEDGIA ANDALUCIA, hasta la fecha de baja del contrato el 08/04/2025, tal y como se observa a continuación.

Por otro lado, en atención a lo expuesto por el cliente por la disconformidad a la baja del suministro, indicarles que existen varias solicitudes canceladas por estar pendiente de firma, como se puede ver en la impresión de pantalla que adjuntamos y no consta en nuestros sistemas ninguna solicitud de desistimiento cumplimentada correctamente.

Con fecha 08/04/2025 se le notificó al Sr. [REDACTED] la confirmación de rescisión del contrato debido al impago de facturas que mantenía con esta empresa, Anexo 2. Por último, indicar que a la fecha constan obligaciones pendientes en el contrato señalado anteriormente, como es apreciable en la impresión de pantalla que adjuntamos. (Adjuntamos copia de las facturas pendientes de pago, Anexo 3).

Verificamos que actualmente el Sr. [REDACTED], tiene una deuda pendiente de 434,69 € y al encontrarse de baja el contrato actualmente con esta comercializadora, es la agencia de recobro LEXER 2001 S.L.U., la encargada de gestionar dicho cobro. Por ello, el reclamante, deberá contactar con ellos para el abono de la misma a través del correo jose.pardo@enel.com

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

I. Vigencia del contrato y ejercicio del derecho de desistimiento. El contrato con referencia número [REDACTED] ha estado registrado con Endesa Energía SAU desde el 17/07/2024 hasta el 08/04/2025, según consta en las alegaciones de la empresa reclamada.

No obstante, el 24/07/2024, la parte reclamante remitió un correo electrónico a la dirección de atención al cliente de la empresa (atencionalcliente@endesaonline.com), manifestando de forma clara, inequívoca y documentada su intención de desistir del contrato, tras tres días de infructuosos intentos de dar de baja el suministro mediante los procedimientos indicados por la empresa (documento enviado por SMS que nunca llegaba, llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp y correos electrónicos).

Este desistimiento se realizó dentro del plazo legal de 14 días naturales, conforme a lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece el derecho de desistimiento como un derecho básico de la persona consumidora en los contratos celebrados a distancia o fuera de establecimiento mercantil (artículo 68 y siguientes RDL 1/2007).

El artículo 71 de esta norma dispone que: *"El plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento será de 14 días naturales desde la celebración del contrato o desde la recepción de los bienes o servicios, según corresponda."*

Asimismo, el artículo 70 establece que el desistimiento puede ejercerse mediante cualquier forma de comunicación inequívoca dirigida al empresario, sin necesidad de seguir un modelo cerrado o plataforma específica, salvo que así se indique expresamente en el contrato, lo cual no ocurre en el presente caso.

II. Reconocimiento del canal válido por la propia empresa. Cabe destacar que, conforme a las Condiciones Generales de Contratación de Endesa, el *apartado 14. Comunicaciones y acción comercial establece expresamente:*

"Las partes acuerdan y consienten de manera expresa que todas las cuestiones relacionadas con el desarrollo y ejecución del Contrato... puedan ser realizadas por correo ordinario, medios telefónicos, electrónicos o telemáticos (incluyendo SMS y/o sistemas de códigos concretos de identificación o de claves específicas de seguridad)... o por cualquier otro soporte duradero que garantice la comunicación."

Respecto al derecho de desistimiento, se indica además:

"Para ejercer el derecho de desistimiento, el consumidor deberá comunicarnos su decisión a través de los distintos canales de atención que ponemos a su disposición y/o enviándonos una notificación a la dirección que figura más abajo... Podrá utilizar el modelo de formulario que figura a continuación, pero

su uso no es obligatorio. ENDESA ENERGIA: Podrá enviarlo por correo a atencionalcliente@endesaonline.com...”

Esto confirma de manera inequívoca que el correo electrónico utilizado por la parte reclamante constituye un canal válido y suficiente para ejercer el desistimiento. Por tanto, la comunicación enviada cumple estrictamente con lo previsto en el contrato y en la normativa vigente, siendo cualquier alegación de la empresa sobre supuesta falta de tramitación imputable exclusivamente a su negligencia.

III. Incumplimiento de la empresa en la tramitación del desistimiento. A pesar de la comunicación clara y oportuna del desistimiento, la empresa no procedió a tramitar correctamente la baja solicitada y continuó facturando por un servicio que ya no era utilizado, como evidencia el consumo cero reflejado en las facturas obrantes en el expediente.

La empresa alega que “no consta ninguna solicitud de desistimiento cumplimentada correctamente” y que algunas solicitudes estaban pendientes de firma. Sin embargo, estas circunstancias no pueden imputarse al consumidor, quien actuó con diligencia y utilizando un canal reconocido expresamente por la empresa.

Esta conducta constituye un incumplimiento grave de las obligaciones contractuales y legales, generando un perjuicio económico injustificado.

IV. Fundamento jurídico y deber de diligencia empresarial. Según el principio de buena fe contractual y diligencia exigible a las empresas (artículo 1258 del Código Civil), la empresa estaba obligada a:

1. Tramitar de manera diligente y efectiva la solicitud de desistimiento.
2. Informar de manera clara, completa y oportuna sobre cualquier requisito adicional para que el desistimiento tuviera efectos.

El incumplimiento de estas obligaciones, reflejado en la continuación de la facturación, la emisión de facturas indebidas y la demora en la tramitación, es exclusivamente imputable a la empresa y no al consumidor.

El Órgano Arbitral considera acreditado que la parte reclamante comunicó su voluntad de desistir del contrato dentro del plazo legalmente establecido y a través de un canal plenamente válido. No obstante, la empresa no procedió a tramitar la baja de manera correcta, continuando la facturación de un servicio que no fue prestado ni consumido, como se refleja en las facturas con consumo cero kWh. Como resultado de esta negligencia, se generó una deuda indebida de 434,69 €, causando un perjuicio económico directo al consumidor. La conducta de la empresa vulnera los derechos reconocidos a la persona consumidora en el RDL 1/2007, así como los principios de buena fe y diligencia contractual establecidos en el Código Civil. En consecuencia, la empresa deberá anular de forma inmediata la deuda y proceder a la exclusión de la parte reclamante de cualquier registro de morosos, restituyendo plenamente sus derechos.

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 deberá anular de forma inmediata la deuda pendiente de 434,69€ respecto del contrato con referencia número [REDACTED] y proceder a la exclusión de la parte reclamante de cualquier registro de morosos.

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]