LAUDO ARBITRAL

EXPD. Núm 00167/26 AU

En Huelva , a 6 de mayo de 2026 constituido el Órgano Arbitral Unipersonal.

De conformidad con el art 37 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, la Presidenta de la Junta Arbitral Provincial de Consumo, resolvió con **fecha 6 de abril de 2026** designar para el Expediente de referencia órgano arbitral unipersonal.

ÁRBITRO ÚNICO: D. [redacted]

RECLAMANTE:

Dª [redacted]

RECLAMADO:

ENDESA ENERGÍA , SAU

Se dicta el presente laudo arbitral, en derecho, de conformidad con lo previsto en los arts. 31 y 41 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad del procedimiento.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La parte reclamante declara su disconformidad con ENDESA ENERGÍA SAU por su disconformidad, como titular actual del punto de suministro en Avda. [redacted] en Corrales, localidad del municipio de Aljaraque en la provincia de Huelva por ausencia de facturación durante muchos meses, desde junio de 2024 hasta que causó baja el contrato en noviembre de 2025,en que recibe un plan de pagos fraccionado, y en realidad, deberían anularse por exceder de más de un año ex art 96 RD 1955/2000, y asimismo solicita que aclaren los periodos de facturación que ha de abonar; proponiendo un plan de acuerdo de pago detallado y se abstengan de mandar avisos de cobro nocturnos y masivos a su cuenta bancaria.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES:

La parte reclamante comparece al acto de la Audiencia mediante el enlace telemático para el acceso a la sala virtual habilitada al efecto por la Junta Arbitral Provincial. Y manifiesta que había aceptado el pago fraccionado de 37 €, a partir de febrero de 2026, y pasaban las fechas sin cobrarle, y no se le han pasado al cobro hasta el 28 de abril, que no lo esperaba, y no había saldo en cuenta, que es cuendo comprueba en la app del móvil los intentos de cobro, sin avisarle y no tenía saldo suficiente.El resto de alegaciones se deducen de los escritos presentados en su reclamación junto a los restantes escritos remitidos a esta Junta Arbitral.

A los efectos de lo establecido en los arts. 39 y 42 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, de la parte reclamada ENDESA ENERGÍA SAU remite escrito de alegaciones al acto de la audiencia, declarando:

Expediente nº HUD2025/JAC_02/000167

Contrato nº [redacted]

Nota que presenta Endesa Energía S.A. Unipersonal, por reclamación de Dña. [redacted] itular del punto de suministro, sito en [redacted] localidad del municipio de Aljaraque en la provincia de Huelva.

ALEGACIONES DEL CLIENTE La Sra. [redacted] en la documentación que acompaña reclama que "tenía contrato suscrito con Endesa Energía SAU hasta el 05/11/2025 que cambio de comercializadora. La última factura que recibo de Endesa es del 11/06/2024, desde entonces hasta el 06/11/2025 no he recibido facturación alguna. Llamo en numerosas ocasiones para conocer la deuda que tengo, pero siempre me contestan que no tengo deuda pendiente.

El 06/11/2025 recibo un acuerdo de pago por parte de Endesa por importe de 245,69€ fraccionado en plazos e importes que me detallan. Añadir que he tenido ausencia de facturación por su parte por un periodo de más de un año por lo que deben anularse todas las facturas que excedan de este periodo conforme a lo dispuesto en el art. 96.2 del RD 1955/2000.

Las facturas que aparecen en el acuerdo no sé a qué periodos se comprenden, ni me han enviado estas facturas para que las compruebe.

Desde el 29/10/2025 y siempre en horario nocturno, recibo intentos de cobro por parte de Endesa de forma diaria hasta hoy, algo que no me parece normal ni ético en una empresa como Endesa. Solicito:

- envíen las facturas que sean de abono que no excedan del año por ausencia de facturación
- aclaren los periodos de facturación que he de abonar
- propongan plan de acuerdo de pago detallado
- se abstengan de mandar avisos de cobro nocturnos y masivos a mi cuenta bancaria.".

En base a los hechos reclamados y con la documentación obrante en nuestros sistemas, pasamos a formular las siguientes alegaciones para que se tengan por presentadas en la próxima audiencia:

ALEGACIONES En cuanto a las reclamaciones previas mediante organismo de Consumo, comprobamos que a fecha 18/11/2025 se recibe reclamación remitida por la Oficina Municipal de Información al Consumo del Excmo. Ayuntamiento de Aljaraque, con número de expediente 126/7/2025, por objeto análogo que el presente. Trasladando respuesta al organismo realizadas las debidas comprobaciones, en el sentido que se muestra en la carta que el cliente adjunta junto a sus alegaciones. Nuevamente a fecha 02/12/2025, recibimos una segunda reclamación remitida por la Oficina Municipal de Información al Consumo del Excmo. Ayuntamiento de

Aljaraque, con número de expediente 126/7/2025, por objeto análogo que el presente. Trasladando respuesta al organismo realizadas las debidas comprobaciones, en el sentido que mostramos en la carta de respuesta que adjuntamos como Anexo 1. Tras la recepción del presente expediente, procedemos a realizar análisis de la reclamación recibida.

En primer lugar, comprobamos que el contrato con referencia número [redacted] ha estado en vigor con Endesa Energía S.A.U. desde el 04/05/2024 hasta el 05/11/2025, como se puede apreciar en la impresión de pantalla que adjuntamos

En segundo lugar, señalar que, el suministro estaba afectado por una incidencia de nuestro sistema de facturación que impedía que la Sra. [redacted] recibiera con la periodicidad acostumbrada sus facturas. Desde nuestra comercializadora se destinaron todos los medios necesarios para corregir esta incidencia, podemos indicar que, la facturación del suministro referenciado se encuentra normalizada hasta la baja de este.

En este punto, debemos señalar que, en octubre de 2025, para evitar la acumulación de facturas, se procedió a emitir facturas con un formato especial, aplicando un 5 % de descuento sobre el consumo real recibido desde la distribuidora, como compensación por el retraso en su emisión. Estas facturas se generaron con la intención de que, una vez resuelta la incidencia, se emitieran nuevamente con el formato habitual. Esta circunstancia fue comunicada al cliente en las facturas especiales.

En el Anexo 2 se aporta copia de la primera factura emitida con este formato para su comprobación.

En tercer lugar, confirmamos que las facturas se han emitido conforme a lo dispuesto en el artículo 96 del Real Decreto 1955/2000, dentro del plazo legal de un año, salvo las correspondientes al periodo comprendido entre el 04/05/2024 y el 12/10/2024. Estas no se incluyeron porque entre la fecha de emisión y el inicio del ciclo de facturación transcurrieron más de 365 días. Cabe señalar que las facturas generadas fuera del plazo legal se emitieron únicamente con carácter informativo y no fueron presentadas al cobro. A continuación, se muestra un cuadro con los días transcurridos respecto al plazo legal y se adjunta copia de las facturas informativas en el Anexo 3 para su comprobación.

Asimismo, les indicamos que la emisión de facturas se ha realizado en aplicación al artículo 44.1. de la Ley 24/2013: "Los consumidores tendrán los siguientes derechos, y los que reglamentariamente se determinen, en relación con el suministro. Punto ñ) "Recibir la liquidación de la cuenta después de cualquier cambio de suministrador de electricidad, en el plazo de 42 días como máximo a partir de la fecha en que se produzca el cambio de suministrador".

Teniendo en cuenta que a fecha 05/11/2025 el contrato identificado con número [redacted] causó baja por cambio de comercializadora, todas las facturas emitidas han cumplido el plazo de los 42 días referenciados anteriormente. Tal y como hemos informado al inicio de las alegaciones a fecha 17/10/2025 quedó resuelta la incidencia que afectaba al contrato de la Sra. [redacted] por lo que generaron las facturas con el formato habitual,

En cuarto lugar, nos referimos al acuerdo de pago de la deuda pendiente. Dado el objeto del arbitraje, hemos solicitado que todo el importe adeudado se unifique en un único acuerdo de pago.

En consecuencia, el importe total de 427,25 € se ha fraccionado en doce cuotas.

Queremos trasladar que, desde esta mercantil, a pesar de estar implementando todos los medios disponibles, no ha sido posible una resolución anticipada tanto en la emisión de las

facturas como en la puesta al cobro de las mismas.

Por ello, lamentamos los inconvenientes que este hecho le esté ocasionando a la Sr [redacted] y rogamos acepten nuestras disculpas. Les informamos de que Endesa Energía tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que, si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, pueden consultar nuestra Política de Protección de Datos en www.endesa.com/es/proteccion-datos-endesa.

De este modo, y en relación al objeto de la reclamación que ocupa este arbitraje, significar que esta mercantil, en atención a la legislación referenciada, concluye que la facturación es correcta.

Por tanto, a tenor de lo señalado, desde ENDESA ENERGÍA, S.A.U., esperamos que con el resente escrito consideren atendidas las pretensiones instadas por Dña. [redacted] y solicitamos a la Junta Arbitral el archivo de las actuaciones.

PRUEBAS:

El Órgano Arbitral ha admitido las pruebas aportadas por las partes, y no considera necesario solicitar nuevas pruebas además de las documentales que constan en el expediente, de acuerdo con el art. 42 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio.

MOTIVACIÓN DEL LAUDO:

En el caso presente objeto de litigio, se consideran las alegaciones de las partes reclamante y reclamada, y entiende este Órgano Arbitral en primer lugar que es evidente habiendo un plan de pagos pactados con unas fechas de vencimientos pactadas, se debe pasara la cobro en fecha, de modo que el comienzo de los cargos extemporáneamente, supone un incumplimiento por ausencia de calidad, que el arrt. 105,6º del RD 1955/compensa a razón de 30,05 € por cada uno, pues se le ha creado a la parte reclamante un perjuicio, además de la incertidumbre que le produce que transcurran tanto tiempo (dos meses) sin cargarse los cobros en los vencimientos pactados para hacer frente al importe total de 427,25 € que se había fraccionado en doce cuotas.

De otro lado la empresa confirme que por causar baja el 5 de noviembre de 2025, las facturas se han emitido conforme a lo dispuesto en el artículo 96 del Real Decreto 1955/2000, dentro del plazo legal de un año, salvo las correspondientes al periodo comprendido entre el 04/05/2024 y el 12/10/2024. Que resultan ser un total de 7 facturas emitidas desde el 29 de julio de 2025 al 15 de octubre de 2025 Estas no se incluyeron en el plan fraccionado de pagos como deuda pendiente, porque entre la fecha de emisión y el inicio del ciclo de facturación transcurrieron más de 365 días. Cabe señalar que las facturas generadas fuera del plazo legal se emitieron únicamente con carácter informativo y no son presentadas al cobro, ni tenidas en cuenta en el plan de pago.

Aun así, no es menos cierto que el que transcurriese tantos meses sin emitir facturas también acarrea el impedirle conocer su consumo, y poder así corregir los hábitos domésticos de consumo de energía, más aun dada su situación de vulnerabilidad de la ahora reclamante. De hecho al regularizar el periodo en que no se emitió facturación se han nicio del período a facturar, de modo que han sido emitidas a título informativo y no serán puesta al cobro, como la propia empresa señala en sus alegaciones. Dado que la cliente no ha recibido dichas facturas en un periodo de más de 12 meses, por lo que en atención a lo dispuesto en el segundo párrafo del Artículo 96.2 del RD 1955/2000, al tratarse de errores administrativos, se generan dichas facturas, pero no generarán obligaciones, es decir han sido anuladas para el cobro.

No obstante respecto de la facturación que reconoce la empresa haberse regularizado, cumple advertir al Colegio que hace incurrir a la empresa en lo que considera varios incumplimientos de calidad en el servicio, ex art. 105,6º del RD 1955/2000, que los compensa a razón de 30,05 € por cada uno de ellos. De hecho, aun cuando se emite regularizando la facturación pendiente, aunque no se exceda de la anualidad respecto de los períodos a facturar, no es menos cierto que incurre en un total de 12 evidentes retrasos de facturación que el Órgano arbitral, como ya ha apuntado, entiende deben ser compensados como otros tantos incumplimientos de calidad en el servicio, ex art. 105,6º del RD 1955/2000: habida cuenta de que anuncia la propia empresas haber podido regularizar la facturación pero no es menos cierto que el 8 de octubre de 2025 se le emiten hasta 11 facturas correspondientes al período que comprende de 13 de octubre de 2024 (360 días más tarde), y el 14 de octubre de 2025 el período hasta 8 del septiembre de 2025.

DECISIÓN ARBITRAL:

El colegio Arbitral, reunido en la sede de esta Junta Arbitral el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje y a la vista de los documentos que obran en el expediente y de las conclusiones a las que cada árbitro llegó tras la celebración de la Audiencia, dicta el siguiente laudo en derecho para la solución del litigio objeto de arbitraje:

"A nuestro leal saber y entender resolvemos **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante, en el sentido de las consideraciones que anteceden, de modo que además de se cumplan el cobro de las cuotas mensuales por la empresa mediante el cargo en cuenta en su fecha de vencimiento hasta completar las doce fracciones del importe total de 427,25 € adeudados, o no más allá de cinco días, (plazo que puede imputársele a la operativa de la entidad bancaria), pero no dos meses más tarde, como ha sido el caso.

Asimismo realizada la anulación de la facturación que ha excedido de la anualidad respecto de su fecha de emisión ex art . 96 del RD 1955/2000, se le debe compensar por trece incumplimientos de calidad en el servicio que han quedado debidamente justificados *ut supra* , en el apartado de Motivación del presente laudo, de lo que resulta un total de **390,65 €,** de conformidad con el art. 105,6º del RD 1955/2000, que habrá de reintegrarle en la cuenta bancaria de la que es titular, que a tal efecto se le ha solicitado en el acto de la audiencia **IBAN** [redacted]

El presente laudo será **obligatorio** para las partes y deberá ser cumplido por las mismas 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 artículos 8.5, 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, conforme a la redacción dada por la Ley 11/2011, de 20 de mayo.

Y para que conste, se firma el presente laudo, arbitral en Huelva a la fecha indicada en el encabezamiento.

EL ÁRBITRO ÚNICO:
Fdo. [redacted]

[redacted]
Usuarios