

**LAUDO ARBITRAL
EXPTE. 137/2025**

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

ENERGÍA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.L.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 indemnización de 1000€.

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: “pésima atención al cliente, incluso en el caso de abonados con familias con miembros vulnerables, cómo es el caso (una persona con discapacidad y otra con gran dependencia). Aún sin responder las reclamaciones formuladas los días 02.05.25, 21.06.25, 09.09.25, 14.11.25 y 15.11.25, por corte de suministro. La empresa ilícita e ilegalmente restringe los derechos esenciales de los consumidores en materia de formulación de reclamaciones y solicitud de información, y lo sigue haciendo”.

Código Seguro de Verificación		Fecha	26/01/2026 11:42:36
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			
Url de verificación		Página	1/4

La parte reclamada no presenta alegaciones al presente arbitraje.

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 arbitraje recae sobre la falta de contestación expresa, motivada y en plazo por parte de la empresa comercializadora a las reclamaciones formuladas por la parte reclamante en las siguientes fechas: 02/05/2025; 21/06/2025; 03/09/2025; 14/11/2025; 15/11/2025.

En todas ellas, la persona consumidora puso en conocimiento de la empresa la existencia de incidencias y cortes en el suministro eléctrico, solicitando información y respuesta formal. El procedimiento se limita exclusivamente a examinar si la empresa comercializadora incumplió su obligación legal de responder adecuadamente las reclamaciones presentadas por su cliente, conforme a la normativa de defensa de las personas consumidoras y del sector eléctrico.

Segundo.- La parte reclamante es titular de un contrato de suministro eléctrico para su vivienda habitual. En distintas ocasiones puso en conocimiento de la empresa la existencia de cortes de suministro, únicamente a los efectos de activar el derecho de reclamación y de información, sin que ello sea objeto de valoración técnica en este procedimiento. En la vivienda residen personas especialmente vulnerables, concretamente, una persona con discapacidad, y otra persona en situación de gran dependencia, circunstancia que fue debidamente comunicada a la comercializadora y que refuerza la obligación de diligencia en la atención al cliente.

Tercero. El artículo 8.1 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios reconoce como derecho básico de las personas consumidoras: *“La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a las prácticas comerciales desleales, así como el derecho a una información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y a la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.”*

Este derecho básico de información se debe proyectar durante toda la vigencia de la relación contractual, incluyendo de manera expresa el derecho a recibir respuesta clara, expresa y motivada a las reclamaciones formuladas por el consumidor en relación con el servicio contratado.

Por su parte, el artículo 21.2 del TRLGDCU impone a las empresas la obligación de disponer de servicios de atención al cliente que garanticen:

- la constancia efectiva de las reclamaciones presentadas,

Código Seguro de Verificación		Fecha	26/01/2026 11:42:36
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			
Url de verificación		Página	2/4

- la entrega de un justificante en soporte duradero,
- la asignación de una clave identificativa, y
- una atención personal y directa, incluso cuando se utilicen medios telefónicos o electrónicos.

En el presente caso, la empresa reclamada ha incumplido ambos preceptos legales, al no dar contestación a las reclamaciones formuladas por la parte reclamante los días 02/05/2025, 21/06/2025, 03/09/2025, 14/11/2025 y 15/11/2025, privándole así de su derecho básico de información y de una atención al cliente conforme a los estándares legales exigibles.

Debe insistirse en que el objeto del presente arbitraje no es la valoración de los cortes del suministro eléctrico, sino la vulneración del derecho de información y del derecho a una atención eficaz, derivada de la ausencia de respuesta por parte de la comercializadora. Esta falta de contestación constituye una deficiencia en la calidad del servicio de atención al cliente, que afecta directamente a los derechos de la persona consumidora y resulta especialmente reprochable tratándose de un suministro esencial y de una unidad familiar con personas vulnerables.

Este incumplimiento en la calidad de la atención al cliente y la falta de respuesta adecuada constituye una deficiencia en la calidad del servicio prestado, lo cual afecta a los derechos de la persona consumidora. Según lo dispuesto en el artículo 99.2.c) y 103.2 d) del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, que regula la calidad del servicio en el sector energético, se entiende por "calidad en el servicio" el conjunto de actuaciones relacionadas con la información, asesoramiento, contratación, comunicación y reclamación. La empresa no ha cumplido con estos aspectos, lo que ha generado una deficiencia en la calidad de la atención prestada al cliente. Por lo tanto, en aplicación del artículo 105.6 del citado Real Decreto, el Órgano Arbitral ha considerado que la empresa debe abonar a la parte reclamante una compensación por la deficiencia en la calidad del servicio de atención al cliente. La cantidad a abonar es de 30,05€ por cada una de las reclamaciones no contestados en tiempo y forma, cuyo importe ascendería a 150,25€; y 60,10€ (30,05€ + 30,05€) al tratarse de un suministro esencial y de una unidad familiar con personas vulnerables.

Cuarto. Sin perjuicio de lo expuesto anteriormente, procede desestimar la pretensión de la parte reclamante relativa al abono de una indemnización adicional de 1.000 euros, equivalente a 200 euros por cada una de las reclamaciones formuladas, al no concurrir los presupuestos jurídicos necesarios para su reconocimiento.

Si bien se ha constatado una deficiencia en la calidad del servicio de atención al cliente derivada de la ausencia de respuesta en plazo, dicha circunstancia no constituye por sí sola un daño indemnizable adicional, más allá de la compensación tasada prevista en el Real Decreto 1955/2000, que ya ha sido reconocida. En consecuencia, al no apreciarse la concurrencia de los elementos necesarios para el reconocimiento de una responsabilidad indemnizatoria adicional, no procede estimar la indemnización solicitada.

3

Código Seguro de Verificación		Fecha	26/01/2026 11:42:36
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			
Url de verificación		Página	3/4

DECISIÓN ARBITRAL

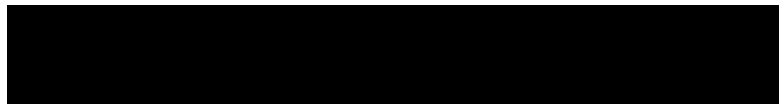
El órgano arbitral reunido, el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje y a la vista de los documentos que obran en el presente expediente, una vez finalizada la audiencia, dicta el siguiente Laudo Arbitral en derecho, conforme a los artículos 44.1 y 44.2 del Real Decreto 713/2024, de 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 210,35€ en concepto de compensación por la falta de calidad del servicio de atención al cliente, derivada de la no contestación expresa, motivada y en plazo a las reclamaciones formuladas.

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.



Código Seguro de Verificación	IV7QGCRLBHY36ZPVXXGCIDGEY	Fecha	26/01/2026 11:42:36	
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/IV7QGCRLBHY36ZPVXXGCIDGEY	Página	4/4	