Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 870 - 654 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

EXPEDIENTE: 76/2026

LAUDO ARBITRAL

ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL:

[redacted]

SECRETARIA:

[redacted]

En la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación Provincial de Huelva se reúnen en fecha 9 de junio de 2026 el Órgano Arbitral Unipersonal y la Secretaria del mismo, designados mediante Resolución de fecha 05/05/2026 de la Presidencia de la Junta Arbitral, conforme a lo dispuesto en el artículo 37 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al objeto de celebrar de forma telemática la Audiencia oral del Expediente reseñado, siendo las partes:

RECLAMANTE:

[redacted]

COMPARECE a través de llamada telefónica al acto de la Audiencia oral.

RECLAMADA:

NATURGY CLIENTES, S.L.U.
C.I.F. nº: A-67760876
NO COMPARECE a la Audiencia oral, habiendo sido citada formalmente.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

El Sr. [redacted] expone que ha tenido interrupciones en el suministro eléctrico de su vivienda y bajadas de tensión sin previo aviso y por ello reclama el importe de la compra de dos electrodomésticos averiados (vitrocerámica y tostadora) y una indemnización por las molestias ocasionadas.

ALEGACIONES DE LAS PARTES

Las alegaciones son las que constan en el expediente del presente procedimiento arbitral, así como las manifestadas en el acto de la Audiencia oral, de las que destacamos los siguientes aspectos:

La parte reclamante señala en su reclamación lo siguiente:

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 870 - 654 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

El día 6/01/26 empezamos a tener interrupciones en el suministro eléctrico y bajadas de tensión en el mismo, sin previo aviso. Esto sucedió durante varios días consecutivos y principalmente en la franja horaria que oscila entre las 20.00h y las 2.00h.. Como consecuencia, me dejó de funcionar la placa vitrocerámica y el tostador, sumando entre ambos un total de 230€.
Es por lo que, SOLICITO:
1. Reintegro del importe de ambos electrodomésticos (230€).
2.- Indemnización por las molestias ocasionadas.

Este Órgano Arbitral contacta telefónicamente con el Sr. [redacted] dado que en la hora fijada no accede al enlace para la celebración de la audiencia telemática. En esa conversación telefónica, manifiesta el reclamante que los problemas se produjeron durante tres días, el 6, 8 y 9 de enero de 2026, y que a partir de las ocho de la tarde aproximadamente y hasta la madrugada notaba que baja la intensidad de las luces de su casa y había cortes intermitentes. Añade que él piensa que es debido a que en la zona donde vive "hay muchos enganches ilegales" y que eso hace que la red no soporte toda la demanda de energía.

A pregunta de este Órgano Arbitral, el reclamante señala que llamó a un técnico que inspeccionó los electrodomésticos averiados y que no pudo arreglarlos, pero que no le dejó ningún parte de la visita ni diagnóstico de la avería.

La empresa reclamada ha presentado escrito de alegaciones en el que expone que ha dado traslado de la reclamación a la distribuidora E-Distribución de Redes Digitales, S.L.U. y que ésta, una vez consultado el Sistemas de Gestión de Incidencias (SGI), ha manifestado que *"ninguna incidencia se ha producido en el suministro y fecha indicados, por lo que los daños eléctricos que pueda haber sufrido no guardan relación con el suministro eléctrico";*

NATURGY CLIENTES añade en sus alegaciones que:

> No obstante, les informamos de que los cortes a los que hace referencia el cliente pueden estar relacionados con que la potencia contratada en el suministro de 4,4 kW no se ajusta a la potencia demandada, ya que según la información que se refleja en las facturas emitidas en el apartado de "información",
>
> > *"las potencias máximas demandadas en el último año han sido 5,540 kW en P1 (punta) y 4,760 kW en P2 (valle)"*

Y finalmente, invocando la separación de actividades en el sector eléctrico, concluye que NATURGY no es responsable de los daños derivados de los cortes de luz alegados por el reclamante, debiendo éste dirigir su reclamación a la distribuidora.

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 870 - 654 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

PRUEBAS

Además de las documentales obrantes en el expediente, se solicita al reclamante la aportación de las facturas de los electrodomésticos adquiridos en sustitución de los averiados.

El reclamante atiende el requerimiento y los documentos aportados quedan unidos al expediente de la presente reclamación.

LAUDO

El Órgano Arbitral Unipersonal, en la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación Provincial de Huelva, tras estudiar la solicitud de arbitraje, a la vista de las alegaciones de las partes y de los documentos obrantes en el expediente, una vez observadas las formalidades y requisitos prevenidos en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, y en virtud de lo establecido en la Disposición Adicional Única de la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, de Arbitraje, y en el artículo 31.4 del referido R.D. 713/2024 emite el siguiente **LAUDO EN DERECHO** para la solución del litigio objeto de arbitraje:

Este Órgano Arbitral resuelve **DESESTIMAR** la reclamación formulada por D. [redacted] frente a NATURGY CLIENTES, S.L.U., con C.I.F. nº: A-67760876.

FUNDAMENTACIÓN

Para adoptar este Laudo se han tenido en consideración las alegaciones y documentos que constan en el expediente tramitado, así como la normativa que resulta de aplicación.

Al tratarse de una cuestión de índole procesal, debemos referirnos en primer lugar a la alegación de la reclamada relativa a que *"los daños derivados de los cortes de luz a los que hace referencia... no son responsabilidad de Naturgy Clientes",* señalando que *"deberá dirigir directamente su reclamación a la distribuidora, que es quien tiene competencias"* Aunque NATURGY CLIENTES no lo plantee de forma expresa como falta de legitimación pasiva, no cabe duda de que se está refiriendo a dicha excepción procesal invocando la separación de actividades entre comercializadores y distribuidores. Al respecto, si bien como indica la empresa reclamada, los cortes de electricidad afectan a la distribución de la energía llevada a cabo por la empresa distribuidora y no entran en el ámbito de la empresa comercializadora, debe tenerse en cuenta que la relación comercial del consumidor lo es con la empresa comercializadora, en este caso ENERGÍA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L.U. que es con quien contrata el suministro eléctrico y a la que le abona el servicio prestado.

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	03/07/2026 11:17:53
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	3/5

[redacted]

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 870 - 654 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

Es decir, el consumidor mantiene un contrato de suministro con la comercializadora, ésta se obliga a venderle energía y el consumidor se obliga a pagar un precio, y conforme a las normas jurídicas que regulan las obligaciones y contratos, *"los contratos sólo producen efecto entre las partes que los otorgan"* (artículo 1257 Cc) y "*las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes"* (artículo 1091 Cc). Si el consumidor no recibe el suministro de energía contratado con la comercializadora, es evidente que existe un incumplimiento de la calidad del servicio de suministro contratado, del que debe resultar responsable dicha empresa comercializadora en virtud de lo establecido en el artículo 147 del RDLeg. 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el TRLGDCU, que dispone: "*Los prestadores de servicios serán responsables de los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios, salvo que prueben que han cumplido las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del servicio".* Aplicando esta regla de responsabilidad, el prestador del servicio es la comercializadora y, por consiguiente, debe ser el sujeto responsable.

Tal interpretación es la que ha realizado el **Tribunal Supremo en la Sentencia (Civil Pleno) 624/2016, de 24 de octubre** (EDJ 2016/187802)**,** estableciendo el régimen de responsabilidad entre distribuidor y comercializadora ante el incumplimiento de la calidad del servicio en un contrato de suministro. Dice la meritada Sentencia que la responsabilidad corresponde a la comercializadora de energía eléctrica cuando se contrata directamente con ella y el defectuoso suministro ocasiona daños al cliente. Su legitimación pasiva deriva de que está obligada a la prestación del servicio según los estándares de calidad exigibles, los cuales están delimitados legalmente. Lo contrario causaría indefensión al cliente/consumidor, ya que se le estaría obligando a averiguar cuál es la entidad distribuidora de la energía, con la cual no tiene vínculo contractual alguno. No obstante, el Tribunal Supremo deja a salvo *"el derecho a la acción de repetición que en su caso pueda ejercitar la comercializadora contra la empresa de distribución de energía eléctrica"* y sin que lo resuelto en la Sentencia, *"limitada a la legitimación pasiva de las comercializadoras, deba interpretarse como una exoneración de las empresas distribuidoras frente a las posibles reclamaciones de los consumidores".*

La aplicación de la doctrina expuesta, lleva a este Órgano Arbitral a no apreciar la falta de legitimación pasiva pretendida por la reclamada NATURGY CLIENTES, S.A.U..

En cuanto al fondo del asunto, no ha quedado acreditado que los cortes de suministro y bajadas de tensión a los que se refiere el reclamante Sr. [redacted] en su reclamación hayan sido ocasionados por una avería en la línea de distribución de energía eléctrica, según resulta de las alegaciones de la demandada NATURGY CLIENTES, S.A.U.. sobre la no constancia de ninguna incidencia en el Servicio de Gestión de Incidencias (SGI), que registra la calidad individual y zonal del suministro de energía eléctrica.

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	03/07/2026 11:17:53
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	4/5

Diputación Provincial de Huelva | Secretaría General | Servicio Jurídico
E. Local/DIR3: L02000021 Avda. Martín Alonso Pinzón 9 | 21003 Huelva | T 959 494 870 - 654 | serviciosjuridicos@diphuelva.org

A ello debe unirse el hecho de que, según figura en la factura que consta en el expediente emitida en el mes anterior a la interrupción del suministro alegada, el Sr. [redacted] tiene una potencia contratada de 4,400 kw tanto en el tramo P1 ("punta), como en el tramo P2 ("valle") y que, sin embargo, las potencias máximas demandadas en el último año han sido de 5,540 kw en "punta" y 4,760 kw en "valle", por lo que ese desfase entre potencia contratada y potencia demandada podría tener relación con los problemas que denuncia.

Por otra parte, tampoco se ha podido acreditar que los daños que el reclamante refiere que se han producido en dos electrodomésticos (tostadora y placa vitrocerámica) hayan sido ocasionados por el corte de luz alegado o la bajada de tensión, dado que no se aporta por éste ningún documento técnico que acredite tal circunstancia, a pesar de que manifestó de que había llamado a un técnico para que inspeccionara los aparatos. Y en cuanto al justificante de compra de los nuevos aparatos, si bien de la tostadora de aporta una factura cercana temporalmente a los hechos (16/01/2026), respecto de la plaza vitrocerámica, lo que se aporta es una factura proforma y de fecha muy posterior (30/04/2026), a pesar de ser un electrodoméstico imprescindible en la cocina,

Todo ello determina que no puedan considerarse probadas las interrupciones de suministro y bajadas de tensión (ni tampoco el presunto motivo de las mismas apuntado por el reclamante referido a "numerosos enganches ilegales") a los efectos de declarar un incumplimiento en la calidad del suministro en los términos de los artículos 104 y 105 del Real Decreto 1955/2000, ni que tampoco resulten acreditados los daños sufridos por el consumidor ni la relación causal entre ambos, a efectos de la aplicación de los artículos 128 y ss del RDLeg. 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el TRLGDCU.

En consecuencia, este Órgano Arbitral Unipersonal resuelve en derecho la desestimación de la reclamación interpuesta por D. [redacted] frente a NATURGY CLIENTES, S.L.U., con fundamento en las razones expuestas.

NOTIFÍQUESE A LAS PARTES EL PRESENTE LAUDO, haciéndose saber que tiene carácter vinculante, ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, así como que, contra el mismo, cabe la **ACCIÓN DE ANULACIÓN Y LA DE REVISIÓN**, de acuerdo con lo previsto en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

En Huelva, a fecha de la firma electrónica.

EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL,

Código Seguro de Verificación	[redacted]	Fecha	03/07/2026 11:17:53
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	5/5

[redacted]