

**LAUDO ARBITRAL
EXPTE. 30/2025**

En Huelva, a 24 de marzo de 2026, 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

NATURGY IBERIA, S.A.

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 remisión de la facturación al correo electrónico y una indemnización por daño moral.

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

I.- La empresa reclamada fundamenta su postura, esencialmente en que el reclamante tiene contratados dos servicios de mantenimiento, el "Servielectric Complet" y el "ServigasComplet Agua Caliente", servicios de mantenimiento, sin tener asociados contratos de suministros energéticos con

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	27/04/2026 08:33:13	[REDACTED]
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	1/7	

NATURGY CLIENTES, por lo que se afirma que “el sistema no está preparado para enviar las facturas por correo electrónico”.

II.- A la vista de lo anterior, lo primero a resaltar -en contra de la postura de la mercantil- es que ante la OMIC señaló, cómo consta en el expediente, que ello era consecuencia de la “política de empresa” (cfr. escrito de 30/10/2025 remitido por la misma “Oficina de Garantía de Servicio al Cliente” a la OMIC).

Ahora, en sede arbitral, se alegan -supuestos- motivos de índole técnica para no facilitar las facturas por email. Un trato responsable a los consumidores y usuarios no parece ser que sea lo que presenciamos en este caso.

Es más: es ilustrativo el que los códigos de reclamación asignados desde la empresa sean diferentes, cómo si el consumidor y el objeto de la reclamación fueran diferentes: R2525214621 (ante la OMIC) y, R2636378034 (ante esta Junta Arbitral).

III.- EN TODO CASO: la normativa de consumo es nítida al respecto (tanto es así que NATURGY no invoca nada a este respecto).

III.1.- Así, el artc. 63.3 LGDCU dispone con manifiesta claridad: *En los contratos con consumidores y usuarios, estos tendrán derecho a recibir la factura en papel. En su caso, la expedición de la factura electrónica estará condicionada a que el empresario haya obtenido previamente el consentimiento expreso del consumidor. La solicitud del consentimiento deberá precisar la forma en la que se procederá a recibir la factura electrónica, así como la posibilidad de que el destinatario que haya dado su consentimiento pueda revocarlo y la forma en la que podrá realizarse dicha revocación.*

El derecho del consumidor y usuario a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.

Es evidente: en papel o electrónica, el consumidor tiene derecho a recibir la factura.

III.2.- De otro lado, la doctrina del Tribunal Supremo es sobradamente conocida: se considera una práctica ilícita y abusiva que las empresas impongan de forma predeterminada el acceso a la facturación exclusivamente a través de su página web (que es lo que señala la empresa en su escrito dirigido a la OMIC, antes citado, en su último párrafo) o en formato electrónico, sin el consentimiento expreso del consumidor.

III.3.- Una cuestión está clara: un sistema, una aplicación informática, un concreto modus operandi no pueden ser obstáculo para la aplicación de una Ley, máxime cuando la misma ampara derechos de los consumidores (protegidos ex artc. 51 CE).

IV.- A mayor abundamiento, y con independencia de lo anterior: estamos ante empresas del mismo Grupo. Cómo se acreditó en la solicitud de arbitraje, la empresa que suministra el gas ciudad al reclamante es del mismo Grupo que la empresa con la que están contratados los servicios.

2

Código Seguro de Verificación			Fecha	27/04/2026 08:33:13
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	2/7

Es más: fue NATURGY quien, en su día, informó al dicente sobre la posibilidad de disminuir la factura del gas si contratábamos con su empresa comercializadora de la Tarifa de Último Recurso: "Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A."

V.- En todo caso, y a efectos meramente dialécticos: aunque la razón esgrimida por NATURGY CLIENTES, SA, fuera ajustada a Derecho (lo que NO es), se alegan sin acreditarse los hechos invocados, pese a que tiene la carga de la prueba ... y la facilidad probatoria....

VI.- Indemnización por el incumplimiento del deber legal y las reclamaciones que se han tenido que formular: ante la empresa, ante la OMIC y, por último, en sede arbitral de consumo.-

Se deja al prudente arbitrio del órgano arbitral la determinación de la indemnización por el daño moral causado al cliente [que jamás recibe las facturas cuándo procede y cómo tiene derecho (salvo que reiteradísimo y cansinamente las pida)].

A la vista de lo anterior, el reclamante se ratifica en la reclamación formulada en sede arbitral y, en consecuencia:

1º.- Que se compela a la compañía reclamada a que remita por email al reclamante las facturas correspondientes a los servicios contratados por parte de NATURGY CLIENTES, SAU. Todo ello sin mayor dilación ni excusa alguna.

2º.- Que se indemnice por la citada empresa al reclamante por el daño moral sufrido, en la cuantía que estime el órgano arbitral (a la vista del tedioso curso que sigue la reclamación: un año desde su inicio ante la compañía).

La parte reclamada presenta alegaciones que obran en el expediente, destacando los siguientes aspectos de las mismas: Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación presentada por el Sr. [REDACTED] en relación a la recepción de las facturas de los servicios de mantenimiento asociados a la vivienda situada en [REDACTED] Huelva. El Sr. [REDACTED] tiene contratados dos servicios de mantenimiento, el "Servielectric Complet" y el "Servigas Complet Agua Caliente", e indica que no recibe las facturas por correo electrónico. A raíz de reclamaciones anteriores comprobamos que como se trata de servicios de mantenimiento sin tener asociados contratos de suministros energéticos el sistema no esta preparado para enviar las facturas por correo electrónico.

Código Seguro de Verificación		Fecha	27/04/2026 08:33:13	
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	3/7	

El cliente tiene la posibilidad de acceder con sus credenciales a su perfil del Área Clientes de Naturgy, en la dirección www.naturgy.es/hogar/ayuda/tu_area_clientes, y visualizar sus facturas e imprimirlas, si lo desea.

Por ese motivo es imposible atender la solicitud del reclamante. Por otra parte, ya indemnizamos al Sr. [REDACTED] con 30,05 € por las molestias ocasionadas. Teniendo en cuenta lo anteriormente indicado damos por finalizadas nuestras actuaciones.

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

La empresa está obligada a expedir y remitir las facturas electrónicas cuando el consumidor haya aceptado o solicitado este medio de facturación. Así lo establece el artículo 2 bis.4 de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, que dispone que las empresas prestadoras de los servicios comprendidos en su ámbito deberán expedir y remitir facturas electrónicas en sus relaciones con particulares que acepten recibirlas o las hayan solicitado expresamente. El precepto no se limita a exigir la mera expedición de la factura ni su simple puesta a disposición del cliente en una plataforma electrónica, sino que utiliza de forma expresa el término “remitir”, lo que implica una actuación activa por parte de la empresa dirigida a hacer llegar la factura al destinatario.

La mera publicación de la factura en el área privada de clientes de la empresa no puede considerarse equivalente a su remisión. La puesta a disposición en un portal electrónico implica que el consumidor debe acceder voluntariamente a la plataforma para localizar la factura, mientras que la remisión supone un envío efectivo al cliente mediante un medio de comunicación electrónico, como puede ser el correo electrónico u otro sistema que garantice que el destinatario recibe la información. Interpretar que la simple disponibilidad en un área privada cumple con la obligación de remitir la factura vaciaría de contenido el mandato legal y trasladaría al consumidor la carga de verificar periódicamente la existencia de facturas, pese a que la ley exige una actuación activa de la empresa.

Por otra parte, el artículo 63.3 del 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 que la expedición de la factura electrónica requiere el consentimiento del consumidor y que la solicitud de dicho consentimiento debe precisar la forma en la que se procederá a recibir la factura electrónica. Esta previsión legal refuerza la idea de que el legislador concibe la factura electrónica como un documento

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	27/04/2026 08:33:13
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	4/7

que debe ser remitido al consumidor mediante un sistema previamente informado y aceptado por este, no como un documento que simplemente se aloja en una plataforma digital para su eventual consulta.

A ello se añade que en las condiciones generales de contratación de los servicios de mantenimiento ofrecidos por la empresa (como los servicios de mantenimiento o asistencia técnica), únicamente se regula el precio y la forma de pago del contrato. En concreto, dichas condiciones establecen que el precio del contrato será anual y se pasará al cobro mediante cuotas mensuales que se abonarán a través de la factura de suministro de energía cuando este sea prestado por la empresa, y en caso contrario mediante domiciliación bancaria. Sin embargo, dichas condiciones no contienen ninguna previsión relativa al modo en que el consumidor recibirá las facturas correspondientes a estos servicios, ni especifican si la factura se emitirá en formato papel o electrónico, ni el sistema mediante el cual será remitida al cliente. Esta ausencia de regulación contractual resulta relevante, ya que priva al consumidor de información previa sobre un aspecto esencial de la relación contractual, como es la forma en que se le facilitará la documentación justificativa de los cargos que se le realizan.

Asimismo, la propia información proporcionada por la empresa en su página web sobre la denominada "Factura Online" indica con carácter general que, una vez activado dicho servicio, el cliente recibirá un correo electrónico cada vez que se emita una factura, con un aviso previo al cargo en cuenta y con un enlace para acceder al documento en formato PDF para su consulta o descarga. Esta información genera en el consumidor una expectativa razonable de que la factura electrónica será comunicada mediante correo electrónico cuando sea emitida. Sin embargo, en ningún apartado de dicha información se advierte de que, *en el caso de contratar únicamente servicios de mantenimiento sin tener asociados contratos de suministro energético con la empresa, las facturas no serán remitidas por correo electrónico y quedarán únicamente disponibles en el área de clientes.*



Código Seguro de Verificación		Fecha	27/04/2026 08:33:13
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	5/7

En consecuencia, ni en las condiciones generales de contratación ni en la información facilitada por la empresa al público se advierte de forma clara y previa que, en determinados supuestos, el consumidor no recibirá las facturas por correo electrónico y deberá acceder activamente al área de clientes para consultarlas. Esta falta de información previa resulta contraria a las exigencias de transparencia y de información al consumidor previstas en la normativa de protección de consumidores, y refuerza la conclusión de que la práctica consistente en limitar la disponibilidad de las facturas al área privada de clientes sin proceder a su remisión efectiva al consumidor no se ajusta a lo dispuesto en la Ley 56/2007 ni a las garantías establecidas en el Real Decreto Legislativo 1/2007.

Por todo ello, procede que la empresa remita las facturas correspondientes al servicio contratado por un medio electrónico adecuado, garantizando así el efectivo cumplimiento de la obligación legal de remisión de las facturas y el derecho del consumidor a recibir la documentación justificativa de los cargos que se le realizan en virtud del contrato.

Finalmente, la justificación ofrecida por la empresa en el sentido de que sus sistemas no están preparados para remitir las facturas por correo electrónico en los supuestos en que el cliente únicamente tiene contratado un servicio de mantenimiento carece de consistencia desde una perspectiva técnica y jurídica. En el actual contexto tecnológico, el envío automatizado de comunicaciones electrónicas constituye una práctica ordinaria y ampliamente implantada en la actividad empresarial. La remisión de una factura electrónica mediante correo electrónico o mediante un aviso automatizado con enlace al documento es una funcionalidad técnica básica, implementada de forma generalizada por empresas de muy diversa dimensión y sector. Por ello, la alegación de limitaciones internas de los sistemas informáticos no puede servir para justificar el incumplimiento de las obligaciones de remisión de facturas ni la restricción de los derechos del consumidor. Se trata de una dificultad organizativa que, en su caso, corresponde resolver a la propia empresa mediante la adaptación de sus sistemas, especialmente cuando dispone de los medios tecnológicos necesarios para hacerlo y cuando, además, en otros supuestos contractuales sí realiza dicha remisión de forma automática.

Con la adopción de esta medida de remisión efectiva de la factura electrónica al correo electrónico del consumidor, se considera resuelto el presente procedimiento arbitral. En consecuencia, se desestima la pretensión adicional de indemnización por daños morales interesada por el reclamante, al no haberse acreditado de forma suficiente la existencia de daños y perjuicios adicionales distintos de los ya reparados mediante la remisión de su factura a su correo electrónico, así como la compensación previamente realizada por la empresa al reclamante por importe de 30,05€.

Código Seguro de Verificación		Fecha	27/04/2026 08:33:13
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	6/7

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 remitir al correo electrónico del usuario la facturación respecto de los servicios contratados con esta.

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		Fecha	27/04/2026 08:33:13	
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	7/7	