



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. 119 /2026**

#### **PARTES:**

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXX con pasaporte: 1564XXXXX.

**Reclamada:** ENDESA ENERGIA, S.A.U.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Disconformidad con la facturación.

La reclamante alega que el 7 de febrero le cortaron el suministro de electricidad sin saber el motivo. La mercantil reclamada le informó de que tenía una factura pendiente de pago por importe de 205,31euros del mes de enero. Pero esa factura había sido pagada el mes de febrero. La pagaron y llamaron de nuevo a la empresa, pero le indicaron que su contrato estaba de baja y tenía que esperar al lunes a ir a atención al cliente, quedando el fin de semana sin suministro.

#### **PRETENSIONES:**

1. Reembolso de la factura que pagó, ya que es la misma que pagó en febrero por importe de 205,31euros.
2. Cuando realicen el reembolso de la factura reclamada, realizará el pago de la factura que tiene pendiente por importe de 213,63euros.

#### **ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

La empresa reclamada contesta en su escrito de alegaciones de 30 de marzo de 2026 que, a raíz del impago de la factura de fecha 31/01/2025, por importe de 205,31euros, se recibió un pago el 07/02/2025 pero el 12/02/2025 recibieron de su entidad financiera la devolución, tramitándose de nuevo el envío a la entidad bancaria el 27/02/2025, que fue nuevamente retornado, constando desde dicha fecha impagada.



El importe que marca 219,81euros en la documentación que adjunta la reclamante se refiere a un abono en cuenta, no un cargo. Debería presentar justificante del pago del importe de 219,81euros realizado el 11/02/2025, que no se la financiación con su banco. El impago de la factura se comunicó en varias ocasiones a la cliente a través de avisos de impago y suspensión de suministro, por lo que, al no formalizar el pago, se procesó la solicitud de corte el 16/01/2026, que se hizo efectiva el 19/01/2026.

La clienta se personó en la oficina de atención al cliente y, ante el compromiso de pago de la factura por su parte, se ejecutó el reenganche el mismo día. Sin embargo, al no constatarse el pago en los siguientes días, se gestionó la baja del contrato el 06/02/2026.

El día 07/02/2026 realizó un pago de 205,31euros, tramitando una nueva alta del contrato.

El importe de 205,31euros fue aplicado a la deuda pendiente de pago en ese momento, que ascendía a 418,94 euros, asignándose esa cantidad a la factura por importe de 213,63 euros, retornada por la entidad bancaria en diversas ocasiones.

En base a lo expuesto, la clienta debe presentar justificante de pago del importe de 219,82euros formalizado por su entidad bancaria dirigido a Endesa, al no tener constancia de su recepción.

### **LAUDO CONCILIATORIO**

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente, con las alegaciones escritas aportadas por la reclamante y oída la reclamada en audiencia, y conforme a los principios de equidad y legalidad, se dicta LAUDO CONCILIATORIO, al haber aceptado y dado cumplimiento la empresa reclamada a las pretensiones de la reclamante, atendiendo a las siguientes consideraciones:

Durante la audiencia, la consumidora indica que hubo un error por su parte del pago realizado el 11/02/2025. Por tanto, acepta la deuda pendiente pero solicita un fraccionamiento del pago en 2 cuotas.

La reclamante indica que efectuó el pago de la factura por importe de 219,81 euros, a excepción de los servicios por importe de 14,50euros, que hay que sumar a la factura de 213,63 euros, por lo que su deuda es por importe de 228,13 euros.



Por todo lo expuesto se resuelve lo siguiente:

La empresa reclamada hará llegar a la reclamante a través de la Junta Arbitral de Consumo, si no lo ha hecho al recibir la presente resolución, el calendario fraccionado en 2 pagos para el abono del importe pendiente. Además, indicará la manera en que la reclamante puede realizar el pago.

Por otro lado, indica la consumidora que la están llamando de una empresa de reclamación de deuda. La mercantil reclamada procederá a la eliminación de los datos de la reclamante, una vez realizado el pago, de cualquier fichero de solvencia patrimonial o empresa de cobro de deudas, y se abstendrá de realizar a la consumidora ninguna reclamación al respecto.

Para ello, dispondrá de un plazo máximo de QUINCE DÍAS HÁBILES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo.

Notifíquese a las partes este laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el presente laudo la árbitra en el lugar y fecha señalados.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

La árbitra